



*Wijkteams
Enschede*

Stichting Maatschappelijke Dienstverlening

JAARVERSLAG ACTIVITEITEN 2025



3	<u>Voorwoord</u>
4	<u>Bestuursverslag</u>
	Opvoeden en opgroeien
7	◦ <u>Relaties en opvoeding in Familiehuis Enschede-West</u>
8	◦ <u>Schoolwijkteammedewerkers en intensieve inzet IKC's</u>
9	◦ <u>Jeugdwerk Online</u>
10	◦ <u>Preventie met gezag</u>
	Welzijn en gezondheid
12	◦ <u>Ambulante ondersteuning</u>
13	◦ <u>Hulp om de hoek</u>
14	◦ <u>Welzijn op Recept</u>
14	◦ <u>POH-GGZ</u>
15	◦ <u>Vroegsignalering in de Wijk</u>
	Wonen
16	◦ <u>WoonStAP</u>
17	◦ <u>Meubeldepot</u>
17	◦ <u>Doorstroomwoningen</u>
18	◦ <u>Dak- en thuislozenpreventie</u>
18	◦ <u>Buurtbemiddeling</u>
	Veiligheid
19	◦ <u>Aandachtsfunctionaris Mensenhandel</u>
19	◦ <u>Huiselijk geweld en seksueel misbruik</u>
21	<u>Verslag Raad van Toezicht</u>
24	<u>Trainingen voor inwoners</u>
25	<u>Hoe vinden inwoners ons?</u>
27	<u>Cijfers</u>
28	<u>Lastige woorden uitgelegd</u>
31	<u>Monitoringsafspraken</u>

VOORWOORD

In dit jaarverslag over het jaar 2025 staat hoe we als SMD de inwoners van Enschede hebben ondersteund vanuit het samenwerkingsverband Wijkteams Enschede.

De ondersteuning sloot ook in 2025 aan op vragen van inwoners en was daardoor heel divers. We gaven ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en vanuit de Jeugdwet op het gebied van:

Welzijn & gezondheid	stress, onzekerheid of moeite met sociale contacten	Verlies en verwerking	heftige gebeurtenissen
Opvoeden & opgroeien		Mantelzorg	
Geld & werk	problemen op het werk, hulp bij financiën of het (weer) meedoen in de samenleving	Wonen	huurbelemmering
Relaties	op allerlei plekken, zoals thuis, op school of in de buurt	Geweld	onveilige (thuis)situatie

Onze medewerkers helpen inwoners tijdelijk zodat zij, waar dat mogelijk is, zelfstandig weer verder kunnen. We werken met gebiedsgerichte teams en helpen op verschillende manieren: door middel van gesprekken, online contact, door een training of begeleiding in een groep. Onze medewerkers zijn geschoolde professionals die vanuit hun vakgebied ondersteuning bieden.

TOEKOMSTBESTENDIG WIJKTEAMS ENSCHEDE

In de afgelopen jaren waren er meerdere (landelijke) ontwikkelingen die vertaald werden naar de Twentse en Enschedese situatie. De gemeente Enschede schreef hiervoor twee strategienota's met daarin (extra) opdrachten voor Wijkteams Enschede zodat ook in de toekomst passende zorg gegeven kan worden in Enschede.

Deze nieuwe opdrachten lagen grotendeels in het verlengde van onze bestaande taken, maar er werd ook nieuwe innovatieve inzet gevraagd. Zo kreeg SMD/Wijkteams Enschede onder andere de opdracht om:

- Meer zelf lichte hulp te geven aan inwoners met een hulpvraag, waardoor minder indicaties nodig zijn (onder andere door het verbreden van de werkwijze van Hulp om de hoek).
- De werkzaamheden uit te breiden op basisscholen in Enschede.
- Te organiseren dat wijkteammedewerkers meer tijd hebben zodat zij nog beter kunnen luisteren naar jongeren en hun ouders ook met behulp van scholing.
- Meer regie te voeren. Oftewel betrokken te blijven bij de inwoner en overzicht houden op verschillende ondersteuning in het gezin.
- Kennis in te huren van bijvoorbeeld een gedragswetenschapper en scholing in te kopen voor uitvoering van de (nieuwe) werkzaamheden.
- Een stevig lokaal team te worden, zoals gewenst vanuit het Toekomstscenario Kind- en gezinsbescherming.

De omslag naar een nieuwe manier van werken vanuit de opdrachten en ontwikkelingen noemden wij onze ontwikkelopgave Toekomstbestendig Wijkteams Enschede (TWE).

De focus op 'meer zelf hulpverleners' had een duidelijke koppeling met onze bestaande inzet én we ontwikkelden in dit kader een volledig nieuwe ambulante tak.

TWE vormde de afgelopen jaren dan ook een rode draad in ons werk. Waarbij 'onze winkel tijdens de verbouwing uiteraard gewoon open' bleef.

LEESWIJZER

Op de volgende pagina's vertelt onze directeur-bestuurder Willem Loupatty in vogelvlucht wat er in 2025 gebeurde. Daarna lees je over onze activiteiten voor inwoners. In dit jaarverslag staan de onderdelen die specifiek gesubsidieerd werden vanuit de strategienota's en ontwikkelopgave met een groene achtergrond. Bestaande inzet die bijdraagt aan de ontwikkelopgave hebben een kenmerkende roze balk gekregen.

BESTUURSVERSLAG

In dit bestuursverslag van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening (SMD) kijk ik terug op wat we in 2025 hebben gedaan, wat er is veranderd en welke richting we de komende jaren willen volgen.

2025 was vooral een jaar van groei en ontwikkeling. We werkten aan een sterkere organisatie en aan meer professionaliteit. Ook vertaalden we landelijk en lokaal wetten en regels naar een goede organisatie van de wijkteams in Enschede zodat we klaar zijn voor de toekomst.



ACTIVITEITEN

In 2025 voerde SMD de volgende kernactiviteiten uit. De wijkteammedewerkers deden dit vanuit hun vakmanschap:

- Veelzijdige ondersteuning door wijkteammedewerkers bij preventie, de Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.
- Maatschappelijk werk met individuele (kortdurende) hulp en groepshulp (trainingen).
- Maatschappelijk werk op scholen (uitgevoerd door de IKC-wijkcoaches/ schoolwijkcoaches).
- Buurtbemiddeling.
- Online hulpverlening en jeugdwerk online.
- Praktijkondersteuning (Jeugd) GGZ bij huisartsen.
- Ondersteuning bij problemen op het gebied van wonen, vanuit WoonStAP.
- Het maken van communicatiemiddelen en producten door het team Nieuwe Media. Dit deed het team voor inwoners, medewerkers en samenwerkingspartners.



In 2025 kwamen ongeveer twintig ambulante hulpverleners en begeleiders bij ons werken. Daarmee breidden we het vakmanschap uit. Zo voerden we landelijke plannen uit, zoals het vormen van een 'Stevig lokaal team'. Ook voerden we extra opdrachten uit, vanuit de gemeentelijke strategische nota's 'Samen leven, samen zorgen' en 'Onze Jeugd, onze zorg'.

ONTWIKKELINGEN IN 2025 EN KOERS VOOR DE TOEKOMST

Rijksbeleid en lokale vertaling

In 2025 lag de nadruk op het vertalen van de resultaten van projecten en op het onderzoeken van het toekomstbestendig organiseren van het wijkteamwerk. Aansluitend op landelijke akkoorden, lokale plannen en doelen voor de toekomst (strategienota's) en eerdere interne ontwikkelingen, werkten we verder aan stevige lokale teams. Een belangrijke stap hierin is dat we zelf praktische, lichte en kortdurende hulp bieden. Daardoor zijn minder verwijzingen naar gespecialiseerde organisaties nodig. Om die hulp te kunnen geven, zijn in 2025 de eerste ambulante medewerkers verwelkomd. Daarnaast deed de kwartiermaker GGZ onderzoek. Op basis van dit onderzoek pasten we de structuur van onze organisatie aan. Ook kwam er een nieuwe functie bij: manager Inhoudelijk Vakmanschap.

Vanaf de tweede helft van 2025 ontwikkelden we nieuwe werkprocessen voor wijkteammedewerkers. In de werkprocessen beschreven we hoe het werk stap voor stap gedaan moet worden. Dit hoorde bij ons programma 'Stevige Lokale Teams en Toegang'. Deze processen voerden we in in ZorgNed (dit is software die helpt bij werkprocessen).

De werkprocessen van de ambulante hulpverleners werden ondersteund door het zorgplatform Jouwomgeving.

Begin 2025 richtten we een tijdelijke ontwikkelgroep op. Deze groep zorgde voor goede afstemming en bereidde belangrijke besluiten voor. Aan het einde van het jaar was de groep niet meer nodig. Dat kwam doordat we het overleg anders hadden ingericht net als de taken van ons management.

BESTUURSVERSLAG

Koersen op talenten

Als directeur-bestuurder koos ik voor leiderschap dat uitgaat van vertrouwen in deskundigheid, professionele ruimte en samenwerking rond de vraag van de inwoner. Dit zal ik blijven doen omdat ik geloof dat de kracht van de organisatie ligt in de kwaliteit, betrokkenheid en bereidheid van de professionals om te ontwikkelen.

In 2024 brachten we met medewerkers in kaart hoe zij ondersteund willen worden zodat ze hun werk goed kunnen doen. Hierdoor kregen de teamcoaches in 2025 een andere rol. Ook waren er andere veranderingen. Er kwamen bijvoorbeeld nieuwe functies bij.

Door onze medewerkers actief te betrekken bij de koers van de organisatie, blijven we flexibel in ons werkveld. Dat is nodig, want het werkveld wordt steeds complexer.



SAMENWERKING LOKAAL, REGIONAAL, LANDELIJK EN INTERNATIONAAL

Lokaal

In 2025 gingen de leerkringen van de wijkteams actief bezig met onderwerpen die het vakmanschap verbeteren. In een leerkring wordt met meerdere mensen gesproken over een onderwerp. Hierbij zijn medewerkers van Wijkteams Enschede aanwezig maar ook van de gemeente Enschede en van andere organisaties. Dankzij de leerkringen wordt de samenwerking én de kwaliteit voor de inwoner verbeterd.

We organiseerden vier kwaliteitsdagen waar de gemeente Enschede en Wijkteams Enschede bespraken of de doelen van de opdracht behaald worden en of de opdracht nog wel past bij de veranderingen in de samenleving. Door dit samen te doen heeft iedereen goed zicht op de stand van zaken en of we het juiste doen voor de inwoner. En als dat niet zo is dan zorgen we er samen voor dat de opdracht en uitvoering wordt aangepast.

In 2022 zijn afspraken gemaakt over de samenwerking tussen de gemeente Enschede en de SMD. In 2025 hebben we deze afspraken, samen met de gemeente, opnieuw bekeken en actueel gemaakt. Deze afspraken staan in het Afsprakenkader 2026 – 2030.

Om inwoners goed te helpen, is een sterke sociale basis nodig. Daarom werkt Wijkteams Enschede veel samen met andere organisaties.

Het is ook belangrijk om duidelijke afspraken te maken over de samenwerking en over wie waarvoor verantwoordelijk is. Door deze afspraken kan iedere organisatie vanuit haar eigen rol en kennis bijdragen. Samen kunnen we inwoners beter ondersteunen.

Regionaal

In 2025 gingen we meer samenwerken met welzijnspartijen in de regio Twente. Dit deden we binnen het netwerk Sociaal Werk Twente. Samen werken we aan regionale opgaven, onder andere vanuit de Twentse Koers. SMD had hierin een actieve rol, onder andere door de netwerkcoördinator te leveren.

Landelijk

Via het lidmaatschap van de Associatie Wijkteams doet SMD mee aan landelijke kennisuitwisseling. Zo gingen we in 2025 op bezoek bij de organisatie Oidos Buurteams Jeugd en Gezin Nijmegen en kwamen zij bij ons. We deden hier nuttige ideeën op bijvoorbeeld hoe we de werkprocessen van onze nieuwe ambulante medewerkers konden inrichten. Op deze manier leren we van elkaar en de samenwerking zorgt voor meer kwaliteit en maakt ons professioneler.

Internationaal

SMD is lid van FICE Nederland. Hierdoor hebben we ook contact met soortgelijke organisaties uit andere landen van de wereld. Wat we van hen leren, gebruiken we om ons werk in Enschede nog beter te doen.

We hebben de ideeën uit andere landen ook gebruikt om in 2025 het voorstel voor het project 'Geen kind de buurt uit' voor te bereiden. Dat deden we op verzoek van de gemeente. We verwachten dat Wijkteams Enschede dit project in 2026 gaat uitvoeren.

BESTUURSVERSLAG

VERZUIM

Een aantal jaren geleden, in 2022 en 2023, was er een hoog verzuim: veel medewerkers waren ziek of konden om een andere reden niet werken. We maakten plannen zodat het verzuim minder hoog werd. Dat werkte. In 2024 was het verzuim lager. En in 2025 ging het nog beter. We willen dat het goed blijft gaan met onze medewerkers. Daarom besteden we veel aandacht aan hun vitaliteit. We blijven nadenken over hoe het verzuim laag kan blijven.



NIEUWE MEDIA, INNOVATIE EN MAATSCHAPPELIJKE VRAAGSTUKKEN

De rol van het team Nieuwe media wordt steeds belangrijker. Het team zet informatie op sociale media voor inwoners en samenwerkingspartners, maar helpen ook bij het informeren van (nieuwe) medewerkers. Dit doen ze met foto's, podcasts en afbeeldingen, zodat iedereen beter begrijpt wat Wijkteams Enschede doet.

Het team werkt steeds meer samen met medewerkers van jeugdwerk online en online hulpverlening. Het onderzoekt ook wat ze kunnen doen met kwesties die op dit moment in de maatschappij spelen, zoals problemen rondom gaming, sexting, grooming en financiële uitbuiting.

ARBEIDSMARKT EN PERSONEELSONTWIKKELING

Twentse samenwerking in de TAZ

SMD is betrokken bij het Bestuurlijk Netwerk Toekomstbestendige Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn (TAZ) Twente. Met dit netwerk voeren we samen acties uit om de problemen op de arbeidsmarkt in de regio aan te pakken. Zo deden we mee aan de Jeugdzorgbanenmarkt Twente.

Inloopavonden

In 2025 organiseerden we maandelijkse inloopavonden voor mensen die misschien bij ons willen werken. Dit werkte goed: het was voor hen makkelijk om even binnen te lopen. Dankzij deze inloopavonden konden we nieuwe medewerkers vinden en zo hebben we ook medewerkers voor de nieuwe ambulante functies gevonden.

Verrijkt Vakmanschap

In 2025 ging het uitwisselingsprogramma 'Verrijkt Vakmanschap' verder. Dit doen we samen met Jeugdbescherming Overijssel (JbOV). Dankzij dit programma kunnen onze medewerkers zich verder ontwikkelen. Daarnaast is het goed voor de band tussen de verschillende wijkteams en de medewerkers van JbOV.

In 2026 wordt de samenwerking met een derde organisatie verder uitgewerkt.

Verbreiding functiehuis

Door de komst van ambulante begeleiders en hulpverleners kwam er nieuwe energie in de organisatie. Dit heeft ook andere voordelen. Zo kunnen medewerkers zich blijven ontwikkelen en makkelijker doorgroeien naar andere functies.

We stimuleren hiermee de talenten van onze medewerkers. Ook helpt dit om medewerkers langer bij onze organisatie te houden.

FINANCIËEL RESULTAAT

De jaarrekening 2025 laat een positief resultaat zien. Daardoor hebben we een gezonde financiële basis om door te gaan met de ontwikkeling van de organisatie en het versterken van de kennis en ervaring van onze medewerkers.

CONCLUSIE

In 2025 hebben we een goede basis gelegd voor de verdere ontwikkeling van SMD. Daarbij heeft SMD een leidende rol in het toekomstbestendig maken van de wijkteams in Enschede.

We blijven werken aan meer zelf hulp bieden, de ontwikkeling van de organisatie en goede samenwerking. Dit geeft vertrouwen voor de komende jaren.

Willem Loupatty, directeur-bestuurder

RELATIES EN OPVOEDING IN FAMILIEHUIS ENSCHEDE-WEST

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

WAT IS HET?

In het [coalitieakkoord](#) van de gemeente Enschede staat dat Wijkteams Enschede preventief werkt en problemen rond scheiding bespreekbaar en normaal maakt. Want dat is het ook. Daarom is het project Relaties en opvoeden gestart. Het doel van dit project is om te voorkomen dat een scheiding een ingewikkelde situatie wordt. En dat er zo min mogelijk verdriet en schade is bij gezinnen en kinderen. Want dan is er later minder (dure) zorg nodig.

In 2025 werd het project ontworpen: de ontwerpfase. In deze fase hebben we verschillende activiteiten rond relaties en opvoeding getest. Er was bijvoorbeeld een inloopspreekuur van de familierechtadvocaat in het Familiehuis Enschede-West. Tijdens deze gratis spreekuren kunnen mensen binnenlopen met vragen over scheiding en andere onderwerpen die gaan over de wet. Ook sluit er een medewerker van Wijkteams Enschede aan om ondersteuning te geven. De spreekuren zijn vrijblijvend: mensen zijn daarna niet verplicht om iets te doen met het advies of de antwoorden die ze krijgen.

Mariska* gaat scheiden. Ze vond het fijn en makkelijk om bij het Familiehuis vragen te stellen over de scheiding en de stappen die gingen komen. Ze kwam samen met haar kind. Het Familiehuis was voor Mariska een veilige omgeving. Ze kreeg er duidelijke antwoorden. Ze kreeg ook uitleg over het inloopspreekuur van de familierechtadvocaat. De informatie en ondersteuning die Mariska kreeg, gaven haar meer rust en duidelijkheid. Zo hopen we te voorkomen dat de situatie erger wordt of uit de hand loopt.

** Mariska is niet haar echte naam*



WAT DEDEN WE IN 2025?

- We voerden gesprekken met ouders over opvoeding, relatieproblemen en scheiding. Ook schreven we op welke hulp er allemaal al is voor deze ouders. Daarnaast werkten we (meer) samen met andere, soms ook nieuwe, organisaties.
- We betrokken drie familierechtadvocaten die een inloopspreekuur in het Familiehuis verzorgen. Hiermee ondersteunen we bij scheidingssituaties voor (juridische) vragen en advies.
- Er zijn afspraken gemaakt met Villa Pinedo zodat jongeren gebruik kunnen maken van het aanbod van Villa Pinedo, zoals informatie en een buddy. Ouders kunnen meedoen aan een training die helpt om na een scheiding beter samen ouder te zijn.
- Er zijn voorbereidingen gedaan om mee te doen aan de pilot met de naam scheidingstafel. Er is een aanmeldformulier gemaakt. Ook zijn er gesprekken gevoerd met partners, zoals een familierechtadvocaat en Jarabee, om samen te werken.
- Bij het Familiehuis kunnen ouders en jonge kinderen die te maken hebben met een scheiding speciale werkboeken krijgen. KIES helpt om emoties op tijd te herkennen en gevoelens rond de scheiding normaal te maken. Ook voorkomt het later problemen op psychosociaal gebied: dit is een combinatie van psychische klachten (hoe je je voelt en hoe je denkt) en sociale moeilijkheden (omgang met anderen en omgeving).
- Drie medewerkers zijn opgeleid tot basis EFT-counselor (EFT staat voor: Emotionally Focused Therapy). Met deze methode helpen we ouders met relatieproblemen. In 2026 starten we met een groepstraining voor stellen en ouders: de 'Houd me Vast'-training.

SCHOOLWIJKTEAMMEDEWERKERS EN INTENSIEVE INZET IKC'S

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLEENEN'

WAT IS HET?

Wijkteammedewerkers zijn aanwezig op elke school in Enschede. Wijkteams Enschede, onderwijs en gemeente hebben zijn ervan overtuigd dat zwaardere jeugdzorg vaak voorkomen kan worden als wijkteammedewerkers regelmatig op school en bij kinderopvang aanwezig zijn. Zij kunnen signalen namelijk snel herkennen en met kinderen, ouders en school in gesprek gaan. Problemen kunnen daardoor vaak snel opgelost of kleiner gemaakt worden waardoor verergering wordt voorkomen. Dit kleiner maken noemen we 'normaliseren'. Niet ieder gedrag is namelijk meteen een probleem. Soms hoort het gewoon bij een leeftijd of een fase.

Met ons werk op scholen dragen wij dus ook ons steentje bij aan kansengelijkheid. Door het vlot herkennen van problemen wordt verergering vaak voorkomen. Ieder kind krijgt op deze manier de kans om te kunnen leren en om zich te ontwikkelen. Immers iedereen verdient een gelijke kans in het leven.

Deze manier van werken bleek de afgelopen jaren zinvol, maar vooral IKC-scholen hadden eigenlijk meer tijd nodig van hun wijkteammedewerker/IKC-wijkcoach. Daarom heeft de gemeente Enschede tijdelijk extra geld vrijgemaakt om meer tijd op een school te kunnen zijn. Dit noemen we het project 'intensivering samenwerking IKC's'.

In de oude situatie waren IKC-wijkcoaches gemiddeld drie tot vier uur per week op een school. Daar kwamen voor IKC's uren bij waardoor zij in de nieuwe (tijdelijke) situatie 7,5 uur per IKC-school en/of kinderopvang aanwezig zijn.

Voorbeeld: binnen één IKC met twee scholen en een kinderopvangorganisatie werkt de IKC-wijkcoach 22,5 uur per week.



Sonja*, net gescheiden van haar man, hoorde voor het eerst over de **KIES-training** tijdens een ouderavond op de school van haar dochter. Daar was de IKC-wijkcoach van de school ook aanwezig. Die vertelde over de training voor kinderen die te maken hebben met een echtscheidingssituatie. Sonja's dochter had het erg moeilijk met de scheiding en Sonja wilde graag dat zij er zo min mogelijk last van zou hebben. Aan de andere kant: er was al zoveel gedoe.

Een aantal dagen na de ouderavond vroeg Sonja de juf toch eens naar de training. Juf liep meteen even mee naar de IKC-wijkcoach die die dag aanwezig was. De dochter van Sonja kon bijna meteen starten met de KIES-training. Na de acht bijeenkomsten voelde haar dochter zich beter. Ze begreep het meer en kon ook zelf vertellen wat ze lastig vond.

Wil je horen in een podcast hoe een KIES-training gaat? Beluister de podcast over de KIES-training [hier](#).

**Sonja is niet haar echte naam*

WAT DEDEN WE IN 2025?

Snel en preventief ondersteunen

Door aanwezig te zijn op scholen konden we ouders en kinderen preventief en snel ondersteunen. Een kwaliteitscoördinator van een school zei: "Er zijn korte lijntjes. We weten elkaar goed en snel te vinden. De IKC-wijkcoach is erg toegankelijk, flexibel en denkt mee. Juist omdat de IKC-wijkcoach de school, de wijk en de omgeving goed kent, is het makkelijker om casussen snel en goed op te pakken. En om, als dat nodig is, externen erbij te betrekken. De samenwerking is absoluut een meerwaarde voor alle partijen."

OPVOEDEN EN OPGROEIEN

Kansengelijkheid

De IKC-wijkcoach is een professional met een andere expertise, die binnen de school aanwezig is. Hierdoor wordt in een eerder stadium gesignaleerd, worden signalen eerder besproken en wordt kansengelijkheid bevorderd. Er worden gezamenlijke preventieve activiteiten ontwikkeld en uitgevoerd, zoals het ontwikkelen en uitvoeren van weerbaarheidstrainingen, samen met een interne begeleider. Of door samen met een interne begeleider een KIES-groep starten.

Daarnaast is de IKC-wijkcoach een verbindende schakel tussen ouders en opvang of school. Een directeur van een school zei: "Doordat er korte lijnen zijn, is de samenwerking veel beter dan voorheen. Je ziet en spreekt elkaar wekelijks en dit is echt een meerwaarde. Voor leerlingen, ouders en team hoort de IKC-wijkcoach er gewoon bij. Zaken die wij als school voorheen zelf oppakten, kunnen nu rechtstreeks naar de IKC-wijkcoach, die veel makkelijker "in" een gezin komt. Ook laten wij met deze samenwerking zien dat school en partners daarbuiten, samen willen zorgen voor de juiste hulp." Een directeur van een andere school vertelde: "Sinds de extra inzet van onze IKC-wijkcoach is onze samenwerking verbeterd en zijn onze teams van leerkrachten beter gaan functioneren; er is meer rust binnen de school."

Toevoeging ambulante ondersteuning

Vanuit de ontwikkeling bij Wijkteams Enschede waarbij we meer zelf hulp bieden en minder indiceren, worden ambulante medewerkers ook op scholen ingezet voor lichte en praktische hulp.

JEUGDWERK ONLINE

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

WAT IS HET?

Jeugdwerk Online speelt zich af in de online maar ook in de offline wereld. Online hebben medewerkers van Jeugdwerk Online tijdens het gamen contact met jongeren. Ook is er een community (een groep mensen) die in de 'normale' wereld samen dingen onderneemt.

Tijdens het gamen ontdekt de medewerker van Jeugdwerk Online soms signalen (opvallende dingen) en vragen om hulp. Een jongere met bijvoorbeeld een probleem wordt dan doorgestuurd om de beste ondersteuning te krijgen. Soms krijgt de jongere deze ondersteuning bij Wijkteams Enschede, maar dit kan ook bij een andere organisatie zijn.

Ook geven medewerkers van Jeugdwerk Online voorlichting op scholen in Enschede. Dit wordt vaak samen met vrijwilligers en met welzijn gedaan.

Het grotere doel is: veiligheid voor jongeren in de digitale wereld.

José*: "Jeugdwerk Online heeft mijn dochter geholpen. Ze werd namelijk heel erg gepest via een roddelaccount: een account op social media dat speciaal gemaakt is om roddels te verspreiden. Mijn dochter durfde daardoor niet meer naar school. Door acties van Jeugdwerk Online op school is het online pesten gestopt en het roddelaccount verwijderd.

Als nazorg kregen we een huisbezoek. Dit hielp mijn dochter om alles wat er gebeurd is anders te bekijken. Ze voelde zich enorm gesteund en gehoord. Ze staat nu steviger in haar schoenen.

Dit heeft mij als moeder ook geholpen. De acties van Jeugdwerk Online gaven inzicht en concrete tips, en daarmee dus rust."

**José is niet haar echte naam*



OPVOEDEN EN OPGROEIEN

WAT DEDEN WE IN 2025?

Voorlichting en workshops: basisonderwijs

Op 63 van de 74 basisscholen gaf Jeugdwerk Online voorlichting en werden casussen opgepakt. Doordat er veel vraag was naar voorlichting, gaven we dit ook aan leerlingen van de middenbouw. We gaven dus voorlichting aan groep 5, 6, 7 en 8.

Als nazorg kreeg elke leerling een visitekaartje. Hiermee kunnen ze ons opzoeken en volgen op alle gamekanalen en socialmediakanalen. Ze kunnen dan ook op een makkelijke manier met ons in contact komen als ze vragen hebben. Gemiddeld deed de helft van alle leerlingen dit: ze zochten ons op en gingen ons volgen.

Voorlichting en workshops: voortgezet onderwijs

Op zes scholen in het voortgezet onderwijs hebben we de cyberkisten ingezet. In de cyberkist worden verschillende onderwerpen behandeld, zoals identiteitsfraude, chantage, sextorion, grooming, sexting en geldezels. Dit zijn gevaren waar ze online mee te maken kunnen krijgen.

Door de cyberkist leren kinderen en jongeren hoe ze online steviger in de schoenen kunnen staan.

Gaming

We zijn een soort kindertelefoon: we luisteren naar iedereen. Op die manier hebben we al veel jongeren kunnen helpen op mentaal gebied (alles wat te maken heeft met je geest, je gedachten en je gevoelens).

We merken dat hier steeds meer behoefte aan is.

PREVENTIE MET GEZAG

WAT IS HET?

Het is belangrijk dat iedereen gelijke kansen heeft. De jeugd van Enschede wordt gestimuleerd om eigen talenten te ontdekken en deze zo goed mogelijk te gebruiken. Veiligheid is hierbij erg belangrijk. De gemeente wil daarom jeugdcriminaliteit voorkomen en verminderen.

SMD krijgt subsidie om samen met Jeugdreclassering en Alifa een manier van werken te bedenken om jeugdcriminaliteit zoveel mogelijk te voorkomen. We kregen van de gemeente de opdracht om dit te doen in de wijken Glanerbrug, Eschmarke en Dolphia.

Dit is wat we daar doen:

- We onderzoeken hoe de situatie nu is.
- We ontwikkelen voor elke jongere een eigen aanpak.
- We werken verder aan de samenwerking.

Een meisje van vijftien jaar werd online gepest met een naaktfoto. Deze foto was bewerkt en ging de school rond. We koppelden onze ervaringsdeskundige aan het meisje. Dit hielp haar bij het verwerken van het pesten. Ook werd het pesten voor een deel opgelost. Het meisje was drie weken niet naar school gegaan, maar kon het toen gelukkig wel weer.

We praatten ook met de ouders van het meisje. We vertelden hun hoe dit heeft kunnen gebeuren, bijvoorbeeld omdat er sprake was van online groepsdruk. De ouders snaptten dit. We legden hun uit hoe ze hiermee om kunnen gaan. Dit deden we door voorbeelden te geven. Daarna gaven we voorlichting en een workshop op school.

De dader heeft door onze voorlichting en ons onderzoek bekend wat hij heeft gedaan. We hadden hiervoor de cyberkist gebruikt. Cyberkisten gebruiken we bij voorlichting en workshops op scholen. Het is een pakket dat kinderen en jongeren helpt om online steviger in de schoenen te staan. Door de cyberkist leren ze over de gevaren waar ze online mee te maken kunnen krijgen. Bij deze situatie van de naaktfoto van het meisje, begon het allemaal met jaloezie. En het eindigde in een nachtmerrie, omdat de foto vaak via Snapchat was gedeeld.

We spraken met de directie en de leerkracht van het meisje. We vertelden hun wat een goede oplossing kon zijn. En we gaven vijf voorlichtingen over dit onderwerp. We hebben ook de politie verteld over deze situatie.

OPVOEDEN EN OPGROEIEN

WAT DEDEN WE IN 2025?

Vanuit **Jeugdwerk Online** kregen alle scholen in Enschede in de middenbouw en bovenbouw voorlichting over het gebruik van social media en gaming. In het project Preventie met Gezag gaven we extra voorlichting op scholen in de wijken Glanerbrug, Eschmarke en Dolphia.

Ook werd de gamebus ingezet als middel om workshops te kunnen geven. Tijdens deze workshops gebruikten we de cyberkisten. In de cyberkist worden verschillende onderwerpen behandeld, zoals identiteitsfraude, chantage, sextortion, grooming, sexting en geldzels.

We werkten samen met andere mensen en organisaties, zoals Halt, de politie en jongerenwerkers. Jongerenwerkers worden bij elke voorlichting uitgenodigd.



AMBULANTE ONDERSTEUNING

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

WAT DEDEN WE IN 2025?

Inzet binnen de wijkteams in 2025

In 2025 werd ingezet op het minder indiceren en meer zelf doen én op het vormen van een steviger lokaal team, zoals bedoeld in het Toekomstscenario Kind- en gezinsbescherming. Concrete stappen hierin waren het inzetten van extra personeel dat specifiek bijdraagt aan nabijheid en preventie in de vorm van het aantrekken van ambulante medewerkers.



Inzet ambulante team

Om de opdracht 'meer zelf hulpverleners' te kunnen uitvoeren, is gestart met een ambulante team. Dit team geeft lichte en praktische ondersteuning aan gezinnen. Omdat het om nieuwe werkzaamheden gaat voor Wijkteams Enschede is besloten om de ambulante medewerkers in twee fasen te laten starten: in 2025 en in 2026. Dit gaf ons de kans om goed te kijken naar wat nodig is voor inwoners en hoe Wijkteams Enschede daarbij kan ondersteunen. Maar ook naar wat de rol is van de wijkteammedewerker in relatie tot ambulante medewerkers, hoe het werkproces verloopt en wanneer het wel noodzakelijk is om een indicatie te geven voor een gespecialiseerde organisatie.

Als voorloper op de grotere ambulante inzet begon in januari 2025 de eerste ambulante begeleider voor het project Hulp om de Hoek in stadsdeel West. In mei 2025 startte er vervolgens een groep van achttien nieuwe ambulante medewerkers. Dit team werd in het najaar van 2025 uitgebreid met vier medewerkers.

Daarnaast werven we in het najaar van 2025 drieëntwintig ambulante medewerkers voor de tweede fase. Het grootste deel daarvan start in januari 2026. Het streven is dat er begin 2026 een team van 45 ambulante medewerkers staat.

Het ambulante team bestaat uit hbo-geschoolde ambulante hulpverleners en mbo-geschoolde ambulante begeleiders:

- Hbo-geschoolde ambulante hulpverleners: zij ondersteunen de wijkteams en zijn daarnaast ingezet op scholen, aanvullend op de al aanwezige wijkcoaches.
- Mbo-geschoolde ambulante begeleiders: zij ondersteunen de wijkteams en zijn onder andere ingezet bij de werkwijze Hulp om de hoek (in de gebieden waar deze werkwijze al was opgestart).

De inzet van ambulante werkers maakt het mogelijk dat inwoners praktische ondersteuning krijgen, dichtbij huis. Het vermindert de noodzaak om duurdere geïndiceerde zorg in te zetten. Daarnaast draagt het bij aan het verlichten van de werkdruk bij wijkteammedewerkers, waardoor zij meer ruimte hebben voor regievraagstukken en ingewikkelde casuïstiek.

Resultaat en impact

Dankzij de ambulante medewerkers die ingezet kunnen worden zonder indicatie heeft Wijkteams Enschede meer tijd om te voldoen aan de opdracht: beter luisteren naar inwoners, sneller signaleren en preventieve ondersteuning dichtbij huis bieden. Tegelijkertijd ontstaat meer ruimte om regie te voeren over complexe casussen en de kwaliteit van de ondersteuning duurzaam te borgen. Zo wordt de doelstelling van een sterk, inhoudelijk goed onderbouwd lokaal team concreet zichtbaar in de dagelijkse praktijk.



HULP OM DE HOEK

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

WAT IS HET?

Hulp om de hoek is gestart als pilot waarbij we lichtere ondersteuningsvragen van inwoners in een relatief klein gebied binnen een stadsdeel oppakken. Dit doen we samen met voorliggende organisaties en vooral met welzijn. Het doel van de pilot was om ondersteuning te normaliseren en de afhankelijkheid van gespecialiseerde zorg te verminderen. Dit ligt in lijn met onze ambulante ondersteuning waarbij we meer zelf hulp verlenen en waar dat kan verwijzen naar voorliggende voorzieningen.

Ambulante medewerker: "Joyce* is moeder van twee kinderen. Ze had net een eigen woning gekregen. De kinderen hadden een hoog schoolverzuim: ze waren vaak niet op school. Ook hadden de kinderen veel last van trauma's en van het onvoorspelbare gedrag van hun moeder.

Ik bezocht Joyce en de kinderen twee keer per week, anderhalf uur lang. We bouwden vertrouwen op en regelden samen dat het huis bewoonbaar werd. Ook ondersteunde ik Joyce in het opstarten van haar traject bij Tactus.

Daarna ging het beter met Joyce en de kinderen. De kinderen gingen weer normaal naar school en doen het goed op de rust en regelmaat die ik samen met Joyce aangebracht had. Joyce nam geen wiet en energydrink meer. Ze heeft iemand om mee te sparren, durft om hulp te vragen en voelt zich gesteund als ze voor de kinderen beslissingen moet nemen. Van twee keer per week, was het voldoende om eens per week langs te gaan. Ik merk dat de kinderen mij als hulpverlener vertrouwen en dat ze zich hierdoor ontwikkelen. Joyce zei op een dag: 'Ik ben zo blij dat jij er bent en dat de hulpverlening niet zo groot is gemaakt'."

**Joyce is niet haar echte naam*



WAT DEDEN WE IN 2025?

De pilot Hulp om de Hoek begon in stadsdeel West in één gebied met één medewerker. De evaluatie liet zien dat deze manier van werken goed loopt en er werd besloten om deze werkwijze, met wat aanpassingen, stap voor stap uit te rollen naar andere gebieden.

We zijn hierbij steeds met gemeente en het voorliggende veld in gesprek over zowel casuïstiek als proces en samenwerking. Door het regelmatige casuïstiekoverleg, dat bij het werkproces van Hulp om de Hoek hoort, leren de organisaties elkaar en elkaars aanbod goed kennen. Hierdoor kan beter gebruik gemaakt worden van de voorliggende voorzieningen en wordt zichtbaar wat er daarnaast nog nodig is.

Bij de verbreding van de werkwijze Hulp om de Hoek worden **ambulante medewerkers** ingezet voor deze manier van werken, omdat doelen naadloos op elkaar aansluiten.

WELZIJN OP RECEPT

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

WAT IS HET?

Welzijn op Recept is een project dat gezondheidszorg en het sociale domein met elkaar verbindt. Het doel van het project is om mensen met een (lichte) psychische of sociale problemen, zoals eenzaamheid, stress of somberheid, door te verwijzen naar een niet-medische oplossing (activiteit of ondersteuning) dat hen kan helpen. Dit gebeurt via de wijkteammedewerker, die samen met de patiënt werkt aan een passende oplossing. Bij voorkeur door af te schalen naar het welzijnswerk, maar anders door zelf korte hulp te bieden.



Janny* (91 jaar) komt via de huisarts in contact met een wijkteammedewerker van Welzijn op Recept. Ze is ernstig ziek, kan niet zelfstandig ergens naartoe, maar wil toch graag naar een dagbesteding. Ze wil namelijk graag weer onder de mensen zijn.

De wijkteammedewerker van Welzijn op Recept bezoekt Janny thuis en praat met haar. Daarna heeft de medewerker contact met iemand van Alifa. Er wordt een dagbesteding gevonden waar Janny zelf naartoe kan met behulp van een AutoMaatje: een vrijwilliger die Janny ophaalt met de auto. Dankzij het snelle contact met Alifa hoeft Janny niet verder door het wijkteam ondersteund te worden.

**Janny is niet haar echte naam*

WAT DEDEN WE IN 2025?

Eind 2025 werkten 28 huisartsenpraktijken samen met een wijkteammedewerker via Welzijn op Recept. De huisarts en de wijkteammedewerker overleggen regelmatig over welke hulp inwoners nodig hebben.

Binnen het project doen we het volgende:

- We kijken wat er nodig is om deze samenwerking goed te laten werken.
- We delen kennis over voorzieningen in de buurt en over het werk van het wijkteam.
- We brengen het welzijnsaanbod in de wijk in kaart en kijken waar nog iets ontbreekt.
- We onderzoeken met de projectgroep hoe we de samenwerking met huisartsen verder kunnen verbeteren.

POH-GGZ

WAT IS HET?

Er is een landelijk huisartsentekort, en dat geldt ook voor Enschede. De huisartsenzorg staat hierdoor onder druk. Om huisartsen te helpen en om inwoners sneller de juiste hulp te geven, zijn een aantal wijkteammedewerkers aanwezig in de huisartsenpraktijk als praktijkondersteuner GGZ. Deze wijkteammedewerkers, de POH-GGZ, zijn er voor inwoners met psychosociale problemen.

De POH-GGZ helpt bij het duidelijk maken 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.

WAT DEDEN WE IN 2025?

Drie wijkteammedewerkers werden ingezet als praktijkondersteuner (Jeugd-)GGZ. Deze POH-GGZ waren werkzaam in negen huisartsenpraktijken in Enschede.

VROEGSIGNALERING IN DE WIJK

WAT IS HET?

Vanaf 2025 is incidentele (eenmalige) subsidie ontvangen voor het project Vroegsignalering in de Wijk. Het doel van dit project is het verbeteren van zorg en ondersteuning aan mensen met onbegrepen gedrag om te voorkomen dat de situatie escaleert en om (woon)overlast tegen te gaan.

Vaak zijn deze inwoners nog niet in beeld bij instanties. Door het brengen van huisbezoeken en het maken van een plan van aanpak zijn zij in beeld en kunnen zij ondersteuning krijgen.

Wijkteammedewerkers worden ingezet bij:

- Signalen die zijn gemeld bij de wijkagent. De wijkagent geeft deze signalen door aan wijkteammedewerkers van het team Vroegsignalering.
- Het brengen van huisbezoeken, eventueel met een ervaringsdeskundige.



‘Een ervaringsdeskundige: “Mijn levenservaring is mijn kracht geworden en juist hierdoor kan ik echt naast de inwoner gaan staan. Ik herken signalen en prik makkelijker door ‘het mooie verhaal heen’. Ik weet namelijk hoe het werkt.”

WAT DEDEN WE IN 2025?

Met de wijkagenten en het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag (van GGD Twente) ontwikkelden we een route. Zo is afgesproken dat alle meldingen via het meldpunt lopen en dat daarna een wijkteammedewerker wordt betrokken. Dit zorgt ervoor dat er een totaaloverzicht blijft en een centrale administratie kan worden opgezet bij het meldpunt.

Er is wekelijks overleg met het meldpunt over de meldingen en casuïstiek wordt wekelijks besproken tussen wijkteammedewerkers en ervaringsdeskundigen. Eén keer per maand neemt de coördinerend wijkagent deel aan dit overleg. Tussendoor is er regelmatig overleg en afstemming, als dat nodig is.

Meldingen die snel opgepakt moeten worden, pakt het wijkteam meteen op vanuit het overleg met het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag. Meestal is het casuïstiek die somatisch (lichamelijk) is waarbij snel gehandeld moet worden.

Als het gaat om verslaving of ggz-problematiek, of als onduidelijk is wat de achtergrond is, gaat een van de twee ervaringsdeskundigen samen met de wijkteammedewerker op huisbezoek.

Een eerste huisbezoek wordt altijd met twee personen gedaan. Daarna stemmen wijkteammedewerker en ervaringsdeskundige het vervolg af. Het kan dan zijn dat zowel ervaringsdeskundige als wijkteammedewerker contact houdt. Als alleen de ervaringsdeskundige contact houdt blijft de regievoerende wijkteammedewerker betrokken.

Uitkomsten huisbezoeken 2025

- De inwoner werd verwezen naar bijvoorbeeld de huisarts of Bemoeizorg.
- Er werd een plan van aanpak gemaakt met ondersteuning door ervaringsdeskundige of wijkteammedewerker. Eén van de ervaringsdeskundigen werd 38 keer betrokken in het plan van aanpak.
- Er werd een plan van aanpak gemaakt met inzet van zorg en ondersteuning van andere partijen (zoals Bemoeizorg), waarbij wijkteammedewerker de regie houdt.
- Er werd niets gedaan, omdat er geen actie ondernomen hoeft te worden. Soms wordt onterecht een melding gedaan bij het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag. Bijvoorbeeld over de tuin van iemand, terwijl die toch netjes op orde blijkt en de inwoner aangeeft dat zijn burens altijd over hem klagen.

Er was vaak sprake van een vervuilde woning waarbij wijkteammedewerker en ervaringsdeskundige regelmatig contact hielden met de inwoner. Soms werd **Buurtbemiddeling** ingeschakeld.

Daarnaast is het vermeldenswaardig dat het bij huisbezoeken regelmatig voorkomt dat de inwoner niet opendoet of niets wil. Hoewel de wijkteammedewerker en de ervaringsdeskundigen vanuit hun rol hun best doen om contact te krijgen, blijft het ondersteuning vanuit het vrijwillig kader.

WOONSTAP

WAT IS HET?

WoonStAP is een samenwerking tussen Enschedese woningcorporaties, gemeente Enschede en de SMD, waarbij 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 (voor langere tijd) uit te stromen naar zelfstandig wonen en om te ondersteunen bij het opheffen van woonbelemmeringen. Inwoners hoeven hierdoor minder gebruik te maken van kostbare voorzieningen waardoor er jaarlijks veel geld bespaard wordt.

WoonStAP kreeg een aanmelding van Jan*, een man van begin veertig. Jan verbleef in een GGZ-instelling en had een mentor. Hij had eerder een huisuitzetting gehad en had meerdere problemen. Een tijd leefde hij ook op straat.

Jan had een intakegesprek met een woonconsulent en een medewerker van WoonStAP. Daarna besprak het team zijn situatie. Voordat WoonStAP een besluit kon nemen, moesten eerst nog een paar zaken geregeld worden.

Een half jaar later kreeg Jan onder voorwaarden 'groen licht'. Daardoor mocht hij weer reageren op woningen via woninghuren.nl. In de periode daarna bleef WoonStAP in contact met Jan en zijn begeleiding. Zo werd hij gestimuleerd om stappen te zetten, zoals het opbouwen van dagbesteding en het versterken van zijn netwerk.

Een jaar later kreeg Jan een woning en kon hij de GGZ-instelling verlaten. In zijn tijdelijke huurcontract stonden de afgesproken voorwaarden. Daarna volgden meerdere huisbezoeken van WoonStAP, samen met de woonconsulent, de begeleiding en de mentor.

Binnenkort vindt het laatste huisbezoek plaats. Daarna wordt besloten of het tijdelijke huurcontract wordt omgezet in een vast contract.

**Jan is niet zijn echte naam*



WAT DEDEN WE IN 2025?

Onderzoek inbedden WoonStAP in de wijkteams

De functie van wijkteammedewerker bij WoonStAP werd inhoudelijk onderzocht om te bepalen of en hoe deze functie opgenomen zou kunnen worden in het normale werk van de wijkteams. Uit dit onderzoek bleek dat deze functie om andere competenties vraagt dan het normale wijkteamwerk. Dit is vastgelegd in het format voor methodisch werken binnen de SMD.

Overige activiteiten

Een aandachtspunt voor WoonStAP in de afgelopen jaren was de bekendheid en toegankelijkheid van WoonStAP. In 2025 is hier aandacht aan besteed waardoor WoonStAP bekend en zichtbaar is binnen ieder wijkteam. Daarnaast is actuele informatie te vinden op het Kennisportaal Wijkteams Enschede en sluit een afvaardiging (een groepje mensen) van WoonStAP enkele keren per jaar aan bij de wijkteams om informatie te geven en vragen te beantwoorden.

Ook aan de bekendheid van WoonStAP bij andere organisaties is gewerkt. Externe partijen (zoals hulpverleners en zorgverleners) zijn daardoor beter bekend met WoonStAP. Met het Transferpunt Wonen Twente is een samenwerking gestart.

In de werkwijze van WoonStAP zijn een aantal verbeteringen doorgevoerd. De aanmelding is eenvoudiger en beter toegankelijk gemaakt. Ook komt er een standaard ondersteuningsplan.

Door deze veranderingen is het beeld van WoonStAP positief. De lijnen zijn kort, de werkwijze is duidelijk en mensen kunnen er makkelijk terecht.

MEUBELDEPOT

WAT IS HET?

Het Meubeldepot verzamelt (goed bruikbare) inventaris van voornamelijk particulieren. Inwoners die geen of te weinig meubelen hebben en deze zelf niet kunnen betalen, worden zonder kosten geholpen met een basisinrichting. Inwoners kunnen niet op eigen initiatief terecht bij het Meubeldepot. Zij worden aangedragen of verwezen door organisaties als het Leger des Heils, Tactus, Kadera, Wijkteams Enschede en Humanitas. Ook met bijvoorbeeld Surplus, Present en het Diaconaal Platform wordt regelmatig 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).

Harry* was enige tijd dakloos. Via **WoonStAP** en Humanitas kon hij met begeleiding gebruik maken van een kamer via een van de woonprojecten. Deze kamer werd door het Meubeldepot ingericht met een basisinrichting. Na een tijd stroomde Harry uit bij het woonproject en lukt het hem om zelfstandig een woning te huren. Ook hier kon het Meubeldepot hem helpen met de inrichting, waardoor hij schuldenvrij een start kon maken en zijn leven weer kon oppakken.

**Harry is niet zijn eigen naam*



WAT DEDEN WE IN 2025?

In 2025 werden gemiddeld acht mensen per week geholpen. Soms met een vrijwel volledige basisinrichting, maar meestal voor een aanvullende inrichting, afhankelijk van de mogelijkheden vanuit bijzondere bijstand. In 2024 verhuisde het Meubeldepot naar een gezamenlijke locatie met de Voedsel- en Kledingbank. Deze locatie bleek ook in 2025 effectiever en praktischer te bereiken voor de inwoner. Daarnaast werd de samenwerking met de Voedsel- en Kledingbank een stuk beter. De lijnen waren kort en inwoners konden door deze samenwerking sneller geholpen worden. Dankzij de verhuizing en het verduidelijkende **filmpje** werd het Meubeldepot steviger neergezet.

DOORSTROOMWONINGEN

WAT IS HET?

Wijkteams Enschede zorgt voor de coördinatie van de doorstroomwoningen in Enschede. In doorstroomwoningen wordt tijdelijk onderdak geboden aan mensen die binnen zes maanden een gewone woning krijgen. Die mensen noemen we 'kansrijke doorstromers'.



Doorstroomwoningen zijn bedoeld voor ouder(s) met kind(eren) die anders dakloos zouden zijn, of van wie de thuissituatie niet goed is. Er is ook een afspraak: deze mensen mogen geen problemen hebben waardoor ze geen andere (huur)woning kunnen krijgen.

In 2017 werd er met doorstroomwoningen gestart. Het was een project om te voorkomen dat mensen op straat komen te staan omdat ze uit hun huis worden gezet.

Door deze mensen tijdelijk gebruik te laten maken van de doorstroomwoningen (met duidelijke afspraken) hoeven we geen dure oplossingen te zoeken. Ook kunnen we deze mensen goed blijven begeleiden. Bij de doorstroomwoningen werken we samen met **WoonStAP**.

DAK- EN THUISLOZENPREVENTIE

WAT IS HET?

De woonprojecten in het kader van dak- en thuislozenpreventie hebben als doel om bewoners met een lichte tot matige ondersteuningsvraag een veilige plek te bieden. Binnen het woonproject leren ze kennis en vaardigheden aan die nodig zijn om zelfstandig te kunnen wonen en leven. Dit met als doel uitstroom naar reguliere woonruimte zonder ondersteuning.

WAT DEDEN WE IN 2025?

Enkele jaren geleden was SMD/Wijkteams Enschede betrokken bij zo'n zestien projecten met verschillende doelgroepen vanuit de dak- en thuislozenpreventie. In 2025 had SMD/Wijkteams Enschede nog een rol bij zes projecten. Deze projecten zijn gekoppeld aan WoonStAP.



BUURTBEEMIDDELING

WAT IS HET?

Het doel van Buurtbemiddeling is om ruzies of problemen tussen buren op een persoonlijke, niet-officiële manier op te lossen, voordat de situatie erger wordt. Buurtbemiddeling helpt buren om met elkaar te praten, elkaar beter te begrijpen en samen oplossingen te vinden. Zo wordt het fijner om bij elkaar in de buurt te wonen. De buren met een conflict worden geholpen door twee getrainde buurtbemiddelaars. Zij kiezen geen partij. De buurtbemiddelaars gebruiken de methode 'Buurtbemiddeling'.

Onze bemiddelaars kwamen bij iemand die al geruime tijd last had van het geluid van zijn buren. Hij had een paar pogingen ondernomen om dit aan deze buren duidelijk te maken, maar dat gebeurde dan 'in the heat of the moment'. Dat waren dan niet de vriendelijkste gesprekken. Ook was er een lichte taalbarrière waardoor met elkaar praten niet heel makkelijk ging.

Na het gesprek met deze buur A gingen de bemiddelaars aan de deur bij buur B, die hen vriendelijk ontving. Hier werd duidelijk dat de geluiden waar A last van had, niet bij buur B vandaan kwamen, maar afkomstig waren van een andere buur, namelijk buur C.

De bemiddelaars brachten buren A en B bij elkaar voor een rustig en verhelderend gesprek. En gezamenlijk werd er ook contact gelegd met buur C. Deze was zich niet bewust van de overlast die hij veroorzaakte.

Het contact tussen A en B werd hersteld en de derde buur beloofde meer rekening te houden met hen. Buurtbemiddeling zorgde in deze situatie voor het oplossen van de problemen in de communicatie, die veroorzaakt werd door aannames en misverstanden. En uiteindelijk werd de daadwerkelijke overlast ook opgelost.

WAT DEDEN WE IN 2025?

In 2025 waren er 40 buurtbemiddelaars. Zij hebben dat jaar geholpen bij 181 burenruzies en ergernissen. In het eerste kwartaal van 2025 begonnen we met studentenbemiddeling. Dit betekent dat we studenten inzetten om te bemiddelen bij problemen. Zij helpen vooral studenten die in Enschede wonen, maar ook andere inwoners.

AANDACHTSFUNCTIONARIS MENSENHANDEL

WAT IS HET?

Wijkteammedewerkers ondersteunen bekende en nieuwe slachtoffers van mensenhandel in Enschede. In de eerdere opdracht beschreven we de manier van werken, regelden we dat medewerkers hier meer kennis van kregen en zorgden we dat de slachtoffers zich welkom voelden bij het wijkteam.

Inmiddels is de taak van de aandachtfunctionarissen mensenhandel veranderd:

- Hij/zij is aanspreekpunt voor de eigen collega's bij vragen over mensenhandel.
- Hij/zij is aanspreekpunt voor het Kenniscentrum Mensenhandel Twente en andere organisaties die vragen hebben over mensenhandel.
- Hij/zij brengt het onderwerp mensenhandel onder de aandacht van collega's.
- Hij of zij heeft een rol in de meldroute. Deze persoon pakt signalen van collega's op en beoordeelt samen met anderen de situatie. Daarbij wordt gekeken naar informatie van hulporganisaties en organisaties die zorgen voor veiligheid. In overleg met het Kenniscentrum Mensenhandel Twente wordt daarna bepaald welke stappen nodig zijn.



Aandachtsfunctionaris: "Een van mijn cliënten zat in een relatie waarin ze afhankelijk was van de ander en zich niet veilig voelde om te vertellen wat er gebeurde. Door haar te blijven steunen, signalen serieus te nemen en samen te werken met speciale hulp, kon ze stap voor stap uit deze situatie komen en haar leven weer zelf oppakken."

WAT DEDEN WE IN 2025?

In 2025 is de samenwerking met het Kenniscentrum Mensenhandel Twente minder sterk geweest dan bedoeld. Daarom kregen we via het kenniscentrum weinig aanmeldingen. Nu is de samenwerking weer goed.

De slachtoffers van mensenhandel kwamen wel op andere manieren bij ons voor ondersteuning. Hun vragen pakten we op en we konden ze ondersteunen dankzij onze kennis.

HUISELIJK GEWELD EN SEKSUEEL MISBRUIK

WAT IS HET?

Team Huiselijk Geweld houdt zich bezig met het helpen van slachtoffers van huiselijk geweld en met zorg- en veiligheids casuïstiek. Het is voor slachtoffers vaak moeilijk om over situaties van misbruik en geweld te praten. Dit vraagt om een andere, meer gespecialiseerde en soms langduriger ondersteuning.

Seksueel misbruik

Vanuit de wetenschap dat maar liefst één op de zes jongens en één op de vier meisjes voor hun vijftiende levensjaar te maken krijgt met seksueel misbruik, zag SMD/Wijkteams Enschede de noodzaak om de kennis op dit gebied breed te delen bij wijkteammedewerkers.



Anna* volgde de training STERker: 'Ik was nog maar een jaar of vijf toen een buurman zich aan mij vergreep. Enkele jaren later werd ik gedwongen seksuele handelingen te verrichten bij mijn stiefvader. Het waren traumatische gebeurtenissen, maar in de familie werd er niet over gepraat. Je omgeving ontkent dat er iets is gebeurd of steekt de kop in het zand. Tegen mij werd gezegd dat ik het had verzonnen en hun leven kapot maakte. Dan sta je dus helemaal alleen. Eenzaamheid is een groot probleem voor iedereen die zoiets overkomt.

In de groep leerde ik mijn eigen situatie te begrijpen. Ik heb inmiddels ontdekt dat misbruik en mishandeling de rode draad in mijn leven is geweest. Seksueel misbruik komt nooit zomaar uit de lucht vallen. Ik werd in mijn jonge jaren vaak geslagen en er was sprake van emotionele verwaarlozing. Dat maakte me kwetsbaar.

Ik heb geleerd om voor mijzelf grenzen te stellen. De bijeenkomsten met de groep hebben meer voor me gedaan dan alle sessies met therapeuten. Mijn stem telt ook mee, weet ik nu. Ik heb eindelijk erkenning gevonden. Het lag dus niet aan mij! Dat laatste heb ik jarenlang gedacht.

Mijn schuldgevoel is verdwenen. Het voelt als een bevrijding. Seksueel misbruik was geen rugzak die ik meedroeg, het was veel erger dan dat: een ketting om mijn benen. En die ketting is nu los.

Ik ben een ander mens geworden; ik wil niet meer iedereen pleasen, maar durf te zeggen wat ik denk. Ik geef meer tegengas. Vroeger was ik het pispaaletje. Nu denk ik meer aan mezelf en zeg wat ik wel of niet wil.'

**Anna is niet haar echte naam*

WAT DEDEN WE IN 2025?

Team Huiselijk Geweld

Het team Huiselijk Geweld bestaat uit vijf ervaren wijkteammedewerkers die zich hebben gespecialiseerd op het gebied van zorg en veiligheidszaken. Samen vormen zij een gespecialiseerd stedelijk team binnen Wijkteams Enschede. Zij werken samen met alle gebiedswijkteams binnen de gemeente Enschede en extern met partners op het gebied van zorg en veiligheid. Voorbeelden van casussen die binnen het team worden opgepakt zijn (ex-)partnergeweld, ouderenmishandeling, kind-oudermishandeling, eengerelateerd geweld en stalking. Het team blijft zolang als nodig betrokken en staan slachtoffers bij.

Seksueel misbruik

Bij seksueel misbruik is er altijd sprake van machtsongelijkheid: de dader is ouder, heeft meer macht, of is sterker dan het slachtoffer. Onder andere om die reden is het ingewikkeld om dit te bespreken en om hulp te zoeken. In de praktijk zien we vaak dat het misbruik zo lang wordt weggestopt dat iemand andere klachten krijgt, en voor die klachten vervolgens bij het wijkteam aanklopt. Een van de standaard onderwerpen tijdens een intake is dan ook of de inwoner te maken heeft (gehad) met seksueel misbruik.

Daarnaast hebben onze medewerkers in 2025 allemaal de training 'oog en oor' gevolgd, zodat zij signalen herkennen en bespreekbaar kunnen maken.

Voor verwerking van seksueel misbruik verzorgen we al jaren een sterKER-training. Deze training start meerdere keren per jaar. Ter informatie hebben we een **podcast** gemaakt en besteden we uitgebreid aandacht op onze website aan **dit onderwerp**.

VERSLAG RAAD VAN TOEZICHT

De Raad van Toezicht (hierna RvT) houdt toezicht op de belangen van de SMD en alle stakeholders. Hierbij werken we volgens de Governancecode Sociaal Werk Nederland (2017). Onze taken zijn vastgesteld in de statuten van de stichting. Dit is ook meteen de basis van het toezichtkader waarin de afspraken tussen directie en de raad zijn vastgelegd.

We houden als RvT toezicht op het beleid van de directeur-bestuurder en bewaken daarbij de missie, visie, doelen en kernwaarden van de organisatie. Daarnaast zijn we klankbord, werkgever en goedkeuringsorgaan voor bepaalde besluiten, met oog voor de maatschappelijke context.

We vinden het niet alleen van belang om invulling te geven aan de formeel vastgelegde rollen, maar ook vanuit een aantal waarden:

- 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 2025 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 2025 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.

In 2025 werd binnen de RvT weer gewerkt met een remuneratiecommissie (H. Grootelaar en M. Mannak). Ook werd voor het eerst gewerkt met een auditcommissie (H. Morsink en C. Luttkhuis). Vanwege de complexiteit van de organisatie werkt de RvT op deze manier efficiënter, effectiever en kan diepgaander gekeken worden vanuit de toezichthoudende rol.

Vanuit haar maatschappelijke betrokkenheid biedt de RvT sinds 2022 een opleidingsplaats voor een 'toezichthouder in opleiding'. Begin 2025 werd deze opleidingsplaats ingevuld door mevrouw Tineke Lantink. Zij heeft deze opleidingsplaats ingevuld tot 19 maart 2025, daarna werd zij lid van de RvT. De invulling van de opleidingsplaats wordt te zijner tijd bekeken.

De samenstelling van de Raad van Toezicht was van 1 januari tot en met 31 december 2025 als volgt:

Naam	(Neven)functies	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• Docent Governance, Public Academy	66	15-06-2019 // 2023 15-06-2023 // 2027
De heer Coen Luttkhuis	<ul style="list-style-type: none">• Gemeentesecretaris Dinkelland• Algemeen directeur Noaberkracht	57	01-01-2024 // 2028
Mevrouw Tineke Lantink	<ul style="list-style-type: none">• Afdelingsmanager werk & inkomen gemeente Hengelo	48	19-03-2025 // 2029
De heer Hans Morsink	<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter RvC Heracles Almelo• Voorzitter RvC International Plywood bv	61	01-01-2025 // 2029
Mevrouw Mieke Mannak (vicevoorzitter per 19-3-2025)	<ul style="list-style-type: none">• Bedrijfskundig Manager Zorg	41	23-03-2023 // 2027

VERSLAG RAAD VAN TOEZICHT

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.

Eind 2025 werd het Afsprakenkader Wijkteams Enschede 2026 – 2030 in een geactualiseerde vorm ambtelijk vastgesteld. Dit document is een uitstekend fundament voor de duurzame en effectieve samenwerkingsrelatie tussen SMD en de gemeente Enschede.

We constateren dat de SMD een transparante organisatie is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheid met oog voor diversiteit van belangen. De doorontwikkeling naar een toekomstbestendig Wijkteams Enschede werd in 2025 vormgegeven met een focus op het meer zelf ondersteunen (samen met anderen). Een van de uitwerkingen daarvan was de uitbreiding met ambulante medewerkers om minder te indiceren, als dat niet nodig is. Dit zorgde, naast vermindering van kosten in het sociaal domein, voor een nog betere aansluiting op de doelgroep én op voorliggende voorzieningen. Ook bleef in 2025 veel aandacht uitgaan naar vermindering van verzuim. Dat het effect zichtbaar is, is heel positief.



Als RvT zien we dat de SMD in het samenwerkingsverband Wijkteams Enschede een groot lerend en adaptief vermogen heeft. In een complexe, snel veranderende samenleving is dit noodzakelijk maar vraagt het ook het nodige van medewerkers op alle plekken in de organisatie. Soms is dit ingewikkeld, maar vaak verloopt dit soepel en beweegt de organisatie zich mee. We hebben hier als RvT niet alleen bewondering voor, maar ook heel veel respect. Het is mooi en knap om te zien hoe jullie dat met elkaar doen.

Wij zien de toekomst, door de ingezette strategische koers van de activiteiten in de Wijkteams Enschede, met vertrouwen tegemoet.

ACTIVITEITEN

Onze jaarlijkse taken en bevoegdheden waren de goedkeuring van het financiële jaarverslag 2024 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2024, de begroting 2026 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2025 vergaderden we vier keer. Er vonden twee bijeenkomsten plaats met de ondernemingsraad. Het bestuurlijk overleg met de gemeente Enschede vond in 2025 tweemaal plaats. In deze 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 naar toekomstbestendig Wijkteams Enschede
- Rolinvulling van SMD in het samenwerkingsverband Wijkteams Enschede
- Werkgeverschap directeur-bestuurder
- Invullen vacature lid RvT
- Gedegen (financiële) rapportage voor professionele sturing
- Investing rondom huisvesting

We brachten in 2025 meerdere werkbezoeken aan wijkteams. Hierbij gingen we in gesprek met de teams. Ook werden inhoudelijke presentaties verzorgd over projecten en ontwikkelingen. De bezoeken en presentaties geven ons een goed beeld van het reilen en zeilen binnen de organisatie. Ook hadden we overleg met het management van Wijkteams Enschede. Dit totaalbeeld is van grote waarde voor onze toezichthoudende rol.

VERSLAG RAAD VAN TOEZICHT

STIJL VAN LEIDINGGEVEN EN INTERNE COMMUNICATIE

Bij de ondernemingsraad van de gemeente en die van de SMD zijn meldingen gedaan over de stijl van leidinggeven en interne communicatie. Naar aanleiding van deze meldingen heeft de RvT in samenspraak met de concerndirecteur Sociaal Domein van de gemeente en de beide ondernemingsraden in oktober 2025 een onderzoek ingesteld. Een extern adviesbureau kreeg de opdracht om onderzoek te doen naar de stijl van leidinggeven en de interne communicatie binnen de Wijkteams-organisatie, in de context van de hybride structuur en het lopende transitieproces.

Het onderzoek was gericht op het benoemen van verschillende binnen de organisatie levende percepties van de stijl van leidinggeven en interne communicatie en aandachts- c.q. verbeterpunten voor de doorontwikkeling van de organisatie. Het onderzoek is afgerond in maart 2026 en heeft geresulteerd in een opdracht aan de bestuurder van SMD/Wijkteams Enschede om te komen met een plan van aanpak voor de doorontwikkeling van de organisatie. Daarnaast wordt door de gemeente in samenspraak met de RvT van SMD een onderzoek geïnitieerd gericht op verdere verheldering van de hybride structuur van de Wijkteams-organisatie.

BEDRIJFSVOERING

We houden toezicht op de bedrijfsvoering van de SMD en laten ons daarbij voeden door vier informatiestromen:

- Interne informatie, te verstrekken door de directeur-bestuurder in de vorm van mondelinge en schriftelijke informatie.
- Tweemaal per jaar gesprekken met de ondernemingsraad.
- Jaarlijks gesprek met de accountant over de financiële situatie van de organisatie.
- 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 2024 aangepast voor de periode 2025-2027. Dit beleid valt ruim binnen de adviesregeling van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ) en Sociaal Werk Nederland.

EVALUATIE FUNCTIONEREN RAAD VAN TOEZICHT EN DIRECTEUR-BESTUURDER

We zijn kritisch op ons eigen functioneren als RvT, maar ook op het functioneren van de individuele RvT-leden. In 2025 deden we een zelfevaluatie met een externe begeleider. Deze evaluaties laten we ieder jaar terugkomen, waarbij we eens per twee jaren een externe begeleider inhuren.

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

DANKWOORD

Wij danken alle medewerkers voor hun grote inzet voor de inwoners van Enschede en voor Wijkteams Enschede. Met hun professionaliteit en betrokkenheid leveren zij dagelijks een waardevolle bijdrage.

De heer Herman Grootelaar (voorzitter)

Mevrouw Mieke Mannak (vicevoorzitter)

De heer Coen Luttkhuis (lid RvT)

Mevrouw Tineke Lantink (lid RvT)

De heer Hans Morsink (lid RvT)

TRAININGEN VOOR INWONERS

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

Wijkteams Enschede verzorgt een aantal kosteloze trainingen en (verwerkings)groepen voor inwoners die ondersteuning nodig hebben in hun dagelijks leven. De trainingen en groepen zijn gericht op gedragsverandering door het vergroten van kennis, vaardigheden en inzicht. Dit maakt dat de zelfredzaamheid groeit. Een extra winst die het werken met groepen biedt voor deelnemers is dat ze hun ervaringen met anderen kunnen delen, samen kunnen leren en oefenen, en hun eigen talenten en kwaliteiten ook in kunnen zetten in de training. Daarnaast wordt het sociale netwerk van inwoners door deelname aan een training of groep vergroot.

Inwoners kunnen zich aanmelden voor een training of groep door te mailen naar een speciaal e-mailadres dat online te vinden is of via een contactformulier op de website van Wijkteams Enschede. Ook kunnen wijkteammedewerkers of samenwerkingspartners een inwoner aanmelden. Na aanmelding volgt altijd een intakegesprek met de trainer(s) om te bekijken of de groep/training passend is.

TRAININGEN DIE IN 2025 ZIJN GEGEVEN

Voor kinderen

'Piep' zei de muis

Voor kinderen van 4 t/m 7 jaar die thuis spanning en stress meemaken of hebben meegemaakt.

Billy Boem

Voor kinderen van 8 t/m 12 jaar die thuis spanning en stress meemaken of hebben meegemaakt.

KIES

Voor kinderen van 7 t/m 12 jaar in echtscheidingsituaties.

Sociale vaardigheidstraining

Voor kinderen uit groep 6, 7 en 8.

Voor jongeren

Sociale vaardigheidstraining

Voor jongeren van 12 t/m 17 jaar.

Zelfstandig Wonen

Voor jongvolwassenen die zelfstandig (willen gaan) wonen.

Voor volwassenen

STERker

Voor vrouwen vanaf 23 jaar die in hun jeugd seksueel misbruikt zijn.

Gericht op de Toekomst

Voor vrouwen vanaf 22 jaar die geweld in hun relatie hebben meegemaakt.

Opkomen voor jezelf (voor vrouwen)

Assertiviteitstraining voor vrouwen vanaf 20 jaar.

Opkomen voor jezelf (voor volwassenen)

Assertiviteitstraining voor mannen en vrouwen.

Sociaal vaardig

Voor mensen (18+) die leren door te doen.

Rouw en verlies

Voor volwassenen die iemand door overlijden/scheiding/ziekte zijn verloren.

Rouw na partnerverlies

Voor volwassenen die hun partner door overlijden/scheiding/ziekte hebben verloren

Mantelzorger in Balans

Voor volwassenen (20+) die voor een naaste zorgen

Charlotte*: "Ik ging naar Billy Boem omdat ik iets had meegemaakt dat ernstig was. En ik zag wat ergs tussen mijn vader en moeder. Naar Billy Boem gaan hielp, omdat ik daar kon praten over mijn gevoel. Ik heb geleerd om aan fijne dingen te denken als ik me verdrietig voel. Dan denk ik bijvoorbeeld: *Ik ga naar Dinoland!* En dan word ik weer blij. Ik kijk ook soms nog naar de spullen die ik kreeg bij Billy Boem. Mijn tas hangt aan een haakje en soms doe ik nog andere spulletjes in het hartendoosje."

*Charlotte is niet haar echte naam



HOE VINDEN INWONERS ONS?

Inwoners kunnen op verschillende manieren bij Wijkteams Enschede terecht komen voor ondersteuning. Dit kan fysiek via de verschillende 'contexten', maar ook telefonisch of digitaal. Als we het over de contexten hebben, dan bedoelen we de plekken waar inwoners wijkteammedewerkers tegenkomen. Denk aan **huisartsen**, het **Familiehuis Enschede-West** en **scholen**, maar ook met name de wijkwijzers in Enschede.



Bij de wijkwijzers kunnen inwoners binnenlopen voor een kop koffie of voor een gesprek. Wijkteammedewerkers zijn aanwezig in alle wijkwijzers om de aanwezige vrijwilligers te ondersteunen vanuit hun vakgebied of om inwoners te helpen.

Hieronder wordt dieper ingegaan over de ontwikkeling van onze rol in deze specifieke context.

WIJKWIJZER

DRAAGT BIJ AAN 'ZELF MEER HULPVERLENEN'

WAT IS HET?

Wijkwijzers zijn de brede toegang naar zorg en ondersteuning voor inwoners van Enschede. Voor Wijkteams Enschede zijn de wijkwijzers de fysieke toegang. In de tien wijkwijzers die de stad rijk is, 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. Ze zijn aanwezig voor ondersteuning aan inwoners én voor informatie en advies aan vrijwilligers die inwoners ontvangen. Wijkteammedewerkers zijn sinds jaren betrokken bij de wijkwijzers, maar een eenduidige visie over de rol en werkwijze van wijkteammedewerkers in de Wijkwijzer was niet overal aanwezig. Van 2023 tot en met 2025 is onderzocht hoe de inzet bij alle wijkwijzers hetzelfde kan worden, wat daarvoor nodig is en hoe dat ingericht kan worden. Dit is vervolgens ingevoerd in het reguliere wijkteamwerk.



WAT DEDEN WE IN 2025?

Borging en bestending van de werkwijze

Er is een projectteam opgezet met vertegenwoordigers uit alle stadsdelen. Dit team is het aanspreekpunt voor de wijkwijzers per stadsdeel. Op die manier zijn eigenaarschap en verantwoordelijkheid geborgd. Het team stemt onderling af over bezetting en structurele communicatie. De overlegstructuren zijn ingevoerd en bestaan uit het samenwerkingsverleg, coördinatorenoverleg, inhoudelijk coördinatorenoverleg, kernteamoverleg en projectteamoverleg. Hiermee zijn alle belangrijke schakels verbonden met elkaar, blijft de informatievoorziening helder voor iedereen en is de kans op ruis minimaal.

Rol en werkwijze in het KWE

De rol van de wijkteammedewerker binnen de Wijkwijzer is vastgelegd in het visiedocument. De medewerker is aanwezig bij de wijkwijzer en werkt vanuit de presentiebenadering. De medewerker draagt bij aan de kwaliteit van de wijkwijzer door verbinding tussen inwoners, vrijwilligers en partners. Deze informatie is gebundeld en beschikbaar op het kennisportaal (KWE).

HOE VINDEN INWONERS ONS?

Samen oplossingen zoeken en inwoners zelf verder helpen

We hebben gewerkt aan het versterken van de rol van de wijkwijzers in de buurt. Wijkteammedewerkers letten op vragen die vaker voorkomen. Zij kijken dan of inwoners gebruik kunnen maken van bestaande initiatieven en voorzieningen in de wijk. Ook stimuleren we inwoners om hulp te vragen aan mensen in hun eigen omgeving en om zoveel mogelijk zelf oplossingen te vinden.

In 2026 bekijken we wat dit heeft opgeleverd, bijvoorbeeld of inwoners meer zelf kunnen en of er minder specialistische zorg nodig is.

Randvoorwaarden

De randvoorwaarden voor inzet, aanwezigheid en bereikbaarheid van wijkteammedewerkers zijn vastgesteld en geborgd. Er zijn verschillen tussen wijkwijzers, maar deze worden positief gewaardeerd vanwege de wijkgerichte maatwerkbenadering. Monitoring laat zien dat het beeld over afwezigheid niet altijd overeenkwam met de realiteit. Daar waar nodig is bijgestuurd. Binnen het managementteam (MT) is afgesproken dat wijkteammanagers actief sturen op aanwezigheid en bezetting.

Invoering dezelfde werkwijze en vakmanschap versterken

Het invoeren van de eenduidige werkwijze (dezelfde manier van werken) is voltooid. Wijkteammedewerkers hebben aanvullende trainingen gevolgd, waaronder de verdiepingstraining Presentiebenadering en de OMEA-training. De wijkwijzers blijven een leerplek waar kennis en vakmanschap worden versterkt. De samenwerkingsafspraken en rollen zijn helder vastgelegd en worden regelmatig opnieuw besproken binnen de overlegstructuren.

CIJFERS

AANTAL MEDEWERKERS



Op 1 januari 2025 waren er **195** medewerkers in dienst.
Op 31 december 2025 waren er **215** medewerkers in dienst.

LEEFTIJD EN DIENSTJAREN



De gemiddelde leeftijd is **42,5** jaar. Het gemiddelde aantal dienstjaren is **6** jaar.

WERVINGSKOSTEN PER VACATURE



Er zijn geen externe wervingskosten gemaakt. De kosten bestonden uitsluitend uit interne uren.

VERZUIM PERCENTAGE



Het verzuimpercentage in 2025 bedraagt **8,24%**. Dit ligt iets boven het branchegemiddelde in de zorg (**7,97%**, bron: Vernet).

VERLOOP



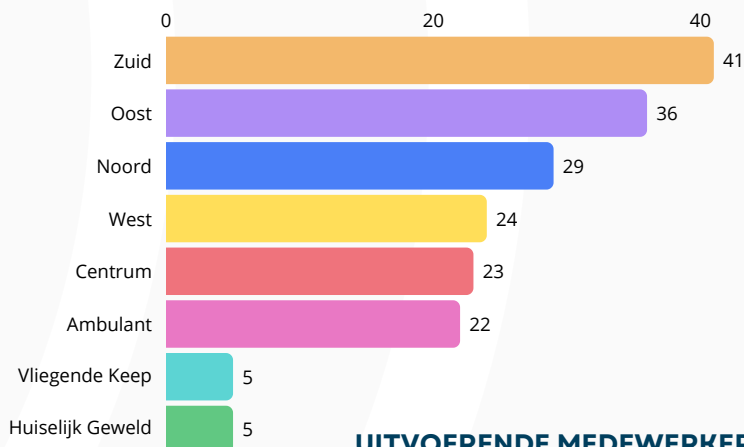
In 2025 zijn **21** medewerkers uit dienst getreden, wat neerkomt op een verlooppercentage van **10,5%**.

OPLEIDINGS-INVESTERING

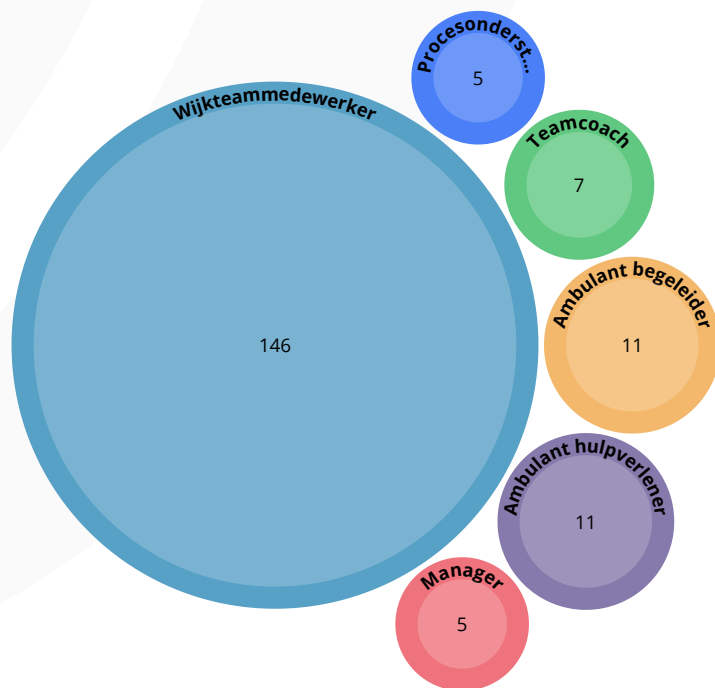


In totaal werd ruim **€200.000** geïnvesteerd in opleidingen in 2025.

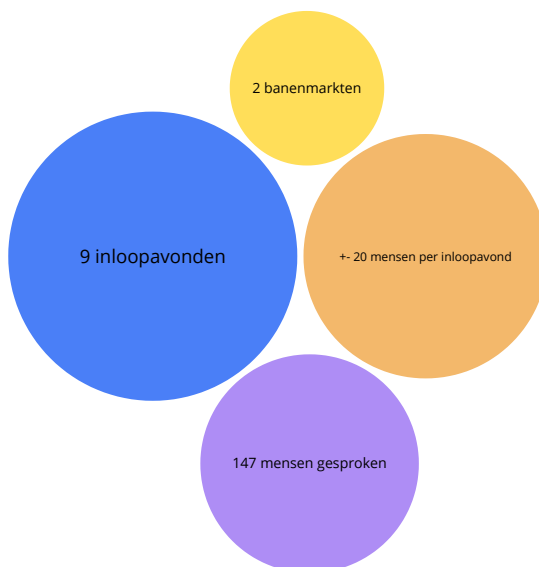
UITVOERENDE MEDEWERKERS SMD 31 DEC 2025 - PER STADSDEEL



UITVOERENDE MEDEWERKERS SMD 31 DEC 2025 - PER FUNCTIE



SUCCESSVOLLE INLOOPAVONDEN



LASTIGE WOORDEN UITGELEGD

A	
Aandachtsfunctionaris	Iemand die veel weet over een bepaald onderwerp en het aanspreekpunt is voor collega's die vragen hebben over dit onderwerp.
B	
Borgen	In de basis iets vastleggen, veiligstellen of garanderen. Het zorgt ervoor dat afspraken of resultaten niet verloren gaan en blijvend onderdeel worden van het dagelijks werk.
C	
Casus	Een voorbeeldverhaal dat vaak echt gebeurd is. Een casus wordt gebruikt om van te leren.
Chantage	Chantage (ook wel afdreiging genoemd) is een vorm van manipulatie waarbij iemand je onder druk zet om iets te doen wat je eigenlijk niet wilt.
Coalitieakkoord	Een ander woord voor coalitieakkoord is regeerakkoord. Het betekent: een document met daarin de belangrijkste plannen en afspraken tussen politieke partijen.
Competenties	Een combinatie van kennis, vaardigheden en eigenschappen die je inzet om een taak goed uit te voeren.
E	
Ervaringsdeskundige	Een ervaringsdeskundige is iemand die zelf moeilijke dingen heeft meegemaakt, bijvoorbeeld verslaving, psychische problemen of jeugdzorg. Die ervaringen heeft hij of zij omgezet in kennis die anderen kan helpen. Wij zetten ervaringsdeskundigen in samen met een wijkteammedewerker. Met hun eigen ervaringen en kennis helpen zij andere mensen.
G	
Geldezels	Iemand die zijn of haar bankrekening laat misbruiken door criminelen.
Grooming	Digitaal kinderlokken. Een volwassene legt online contact met een minderjarige met als doel seksueel contact te hebben.
I	
Identiteitsfraude	Het gebruiken van de persoonlijke gegevens van een ander, zonder toestemming.
IKC's	Integrale Kindcentra; vaak een combinatie van scholen en kinderopvang op één locatie.

LASTIGE WOORDEN UITGELEGD

Indicatie, indiceren	Het verwijzen naar een andere organisatie voor specifieke gespecialiseerde ondersteuning, zorg of voorzieningen.
K	
Koers	De koers van een organisatie is de richting en het doel op lange termijn waar het bedrijf naartoe gaat
Kwartiermaker GGZ	Iemand die voorbereidend werk doet om nieuwe zorg, samenwerking of projecten in de geestelijke gezondheidszorg op te zetten.
L	
Landelijke akkoorden	Afspraken van de regering die voor het hele land gelden.
Leerkring	Een leerkring is een groep mensen van Wijkteams Enschede, van de gemeente Enschede en van organisaties waar we mee samenwerken. Een leerkring heeft één onderwerp waarover wordt gesproken. Denk aan 'veiligheid' of 'dagelijks functioneren'.
M	
Maatschappelijk werk	Hulp en begeleiding voor mensen die problemen hebben in hun dagelijkse leven, relaties, geldzaken, werk, gezondheid of gezin. Het doel is dat mensen zoveel mogelijk zelfstandig weer verder kunnen.
Meldroute	Hoe een melding gedaan wordt van bijvoorbeeld mensenhandel.
Mensenhandel	Een ernstig misdrijf waarbij mensen worden uitgebuit door middel van dwang, geweld of misleiding.
Mentor	Een mentor beschermt iemand die niet goed kan beslissen over zijn of haar persoonlijke zaken. De mentor regelt de persoonlijke verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding.
Monitoring, monitoren	Het nauwlettend in de gaten houden van iets om te kijken of alles nog goed gaat. Het is een doorlopend proces van observeren, meten en bijsturen.
O	
Ontwikkelgroep	Een groep mensen die samen de nieuwe ideeën en ontwikkelingen bespreekt en aan elkaar verbindt.
P	
Pilot	Een tijdelijke proef om iets uit te proberen. Daarna kan een pilot een project worden.

LASTIGE WOORDEN UITGELEGD

Presentiebenadering	Een basishouding waarbij de professional 'er is' voor de ander, met geduld, trouw en zonder vooroordelen, om te ontdekken wat werkelijk nodig is. Ontwikkeld door Andries Baart.
Preventie of preventief	Voorkomen dat iets gebeurt.
Professionele ruimte	Onze professionals krijgen de vrijheid en het vertrouwen om zelf beslissingen te nemen in zijn of haar werk op basis van kennis, ervaring en vakmanschap.
S	
Sexting	Het versturen, ontvangen of doorsturen van seksueel getinte berichten, foto's of video's, meestal via de smartphone.
Sextortion	Seksuele afpersing. Een vorm van chantage waarbij iemand dreigt om seksueel getinte foto's of video's van jou te verspreiden. In ruil daarvoor eist de dader iets van je, zoals geld of naaktfoto's.
Subsidie	Geld dat je krijgt van de overheid (of een andere organisatie) om iets te doen wat zij belangrijk vinden.
U	
Uitwisselingsprogramma Verrijkt Vakmanschap	Medewerkers kunnen tijdelijk uitgeleend worden aan andere organisaties in hetzelfde vakgebied als zij dat willen en als ze dit als een uitdaging zien.
V	
Vakmanschap	Het vak dat iemand uitoefent en waar hij/zij voor is opgeleid.
Vitaliteit	Lekker in je vel zitten, voldoende energie hebben en gemotiveerd zijn bent. Het gaat niet alleen over gezond zijn (niet ziek zijn), maar vooral over hoe energiek, veerkrachtig en levenslustig je je voelt in het dagelijks leven.
Voorliggende voorziening	Een bestaande dienst of regeling waar iedereen gebruik van kan maken, zonder <u>indicatie</u> .
W	
Woningcorporatie	Een woningcorporatie is een organisatie die betaalbare huurwoningen bouwt, verhuurt en beheert voor mensen met een lager inkomen.
Woonbelemmering	Een woonbelemmering is een situatie waarin iemand niet fijn, veilig of zelfstandig kan wonen in zijn eigen huis door belemmeringen. Dit kan gaan om fysieke problemen met de woning, maar ook om mentale of sociale problemen.

MONITORINGSAFSPRAKEN

Verloopt conform planning

Blijft wat achter op planning, maar wel in te halen na actie(s)

Wijkt af van planning, niet meer in te halen

RELATIES EN OPVOEDING IN FAMILIEHUIS ENSCHEDE-WEST

Doel	
Relaties en opvoeden	

SCHOOLWIJKTEAMMEDEWERKERS EN INTENSIEVE INZET IKC'S

Doel	
Aantal ouders en kinderen	
Mate waarin geslaagd ouders en kinderen sneller en preventief te ondersteunen. Via aanwezigheid en korte lijnen op en met school.	
Mate waarin kanselijkheid wordt bevorderd en verergering van problemen voorkomen (beschrijvend, storytelling)	

Toelichting

De aantallen ouders en kinderen zijn vanuit het systeem Gidso waarmee tot eind 2025 werd gewerkt niet leverbaar. In het nieuwe systeem ZorgNed kijkt het Bedrijfsbureau hoe deze informatie gegenereerd kan worden en rapporteert SMD hierover.

PREVENTIE MET GEZAG

Doel	
Inventariseert de huidige situatie	
Ontwikkelt een individuele systeemgerichte aanpak per jongere	
Geeft de samenwerking verder vorm	

MONITORINGSAFSPRAKEN

HULP OM DE HOEK

Doel	
Verminderen afhankelijkheid gespecialiseerde zorg door individuele hulpverlening	
Bevordert vroegtijdige signalering en interventie	
Draagt bij aan ontwikkeling van een werkproces	
Versterkt competenties wijkteammedewerkers	
Optimaliseert inzet wijkteam door directe hulpverlening aan inwoner	
Verbetert inzet en gebruik voorliggende voorzieningen	
Bijdragen aan solide netwerk voorliggend aanbod	
Verhalen ophalen inwoners	

Toelichting

Het ophalen van verhalen bij inwoners via het **vertelpunt** gebeurde niet consequent genoeg. We willen dit structureler inrichten.

WELZIJN OP RECEPT

Doel	
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	

MONITORINGSAFSPRAKEN

Doel		
Vertaling naar een implementeerbaar maatwerkplan per praktijk	Contacten en afspraken met huisartsenpraktijken. Doorgeleiden van cases naar het sociaal domein waar mogelijk.	
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	

VROEGSIGNALERING IN DE WIJK

Doel		
Vroegsignalering in de wijk	Het percentage meldingen waarbij de ervaringsdeskundige bij de keuze voor het afleggen van een huisbezoek betrokken is	32%
	Het aantal meldingen dat is opgepakt tussen 1-1-2025 en 30-9-2025	81
	Het aantal huisbezoeken dat is afgelegd	
	De uitkomst van het huisbezoek (met de 5 categorieën die daarbij horen)	Zie het beeld 2025
	Duur tussen melding en afsluiting casus	

Toelichting

Volgens afspraak houdt het Meldpunt Zorgwekkend Gedrag bij welke meldingen naar het wijkteam gaan. Deze meldingen worden opgepakt. Bovenstaande cijfers zijn afkomstig uit de informatie in de tweede tussenrapportage van het meldpunt.

Daarnaast is separaat een overzicht beschikbaar bij het meldpunt en de betrokken beleidsadviseur over aantallen en de doorlooptijd van een casus.

MONITORINGSAFSPRAKEN

WOONSTAP

Doel	
Inbedden van werkzaamheden in Wijkteams	
Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners	
Inzicht in rendement van de ondersteuning voor de gemeente	

MEUBELDEPOT

Doel	
Meubeldepot coördinatie	

DOORSTROOMWONINGEN

Doel	
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.

Toelichting

In 2024 hebben we in samenspraak met de jurist van de gemeente onderzocht waar de doorstroomwoningen het beste ondergebracht zouden kunnen worden. De conclusie was dat er, vanuit juridisch oogpunt, geen passende partij is om de woningen onder te brengen. SMD heeft daarom ingestemd om de doorstroomwoningen de komende twee jaar bij SMD te laten. De stuurgroep WoonStAP onderschreef dit besluit.

Gemeente onderzoekt een structurele oplossing voor subsidiering van de doorstroomwoningen. Daarnaast wordt gezamenlijk onderzocht bij welke organisatie de doorstroomwoningen ondergebracht kunnen worden.

DAK- EN THUISLOZENPREVENTIE

Doel		
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 	
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 • Ontwikkelt en bevordert samenwerking betrokken hulpverleningspartners 	
Opschaling project Wonen 23+	Uitbreiding van de capaciteit SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> • Houdt regie • Zorgt voor gedeeltelijke instroom via Wijkteams 	
Uitstroom Maatschappelijke Opvang voor jongeren 18+	Uitbreiding operationele woonvoorzieningen voor 6/7 jongeren SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> • Is aanspreekpunt • Is een van de instroomkanalen • Verzorgt intakes 	
Tijdelijke verhuur kansrijke doorstromers, Macandra		
Tijdelijk wonen met lichte begeleiding	Realisatie van een (tussen)woonvoorziening met lichte begeleiding voor ca. 12 personen SMD/Wijkteams: <ul style="list-style-type: none"> • Is aanspreekpunt • Verzorgt intakes 	

BUURTBEEMIDDELING

Doel		
<p>Intensiveren implementatie Buurtbemiddeling gemeente Enschede</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzet sociale en lokale media • Voorlichting bij verwijzers • Aansluiten bij Wijkwijzers en spreekuren • Verdieping samenwerking Includio • Aansluiten bij netwerkoverleggen in alle stadsdelen • Flyeracties 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Naamsbekendheid. 2. Bewoners maken gebruik van Buurtbemiddeling. 3. Verwijzers verwijzen naar Buurtbemiddeling. 	
<p>Behouden huidige bemiddelaars.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanbieden van relevante workshops en trainingen • Aandacht en waardering • Teambuildingactiviteiten • Persoonlijke coaching • Maandelijks vragenuurtje • Koffiemomentjes/inloop 	<p>Stabiel ervaren team</p>	
<p>Werving nieuwe bemiddelaars.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vacature structureel M-Pact • Vacature doorlopend bij lokale media • Netwerken inzetten van bemiddelaars/verwijzers etc. • Interviews geven • Social media • Voorlichting wijkraden, netwerkpartners etc. • Eigen nieuwsbrief en nieuwsbrief van netwerkpartners • Hulp van collega buurtbemiddelingsorganisaties 	<p>12 nieuwe bemiddelaars</p>	
<p>Blijvend voorlichten wijkwerkers, nieuwe en potentiële verwijzers door veel naar buiten te treden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken met woonconsulenten, wijkbeheerders, wijkagenten, wijkteammedewerkers • Aansluiten bij alle wijkwijzers • Wijkwerkers in contact brengen met bemiddelaars • Voorlichting zorg- en begeleidersinstellingen • Voorlichting potentiële verwijzers • Organiseren verwijzersbijeenkomst 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verwijzers weten van ons bestaan en verwijzen door. 2. Nieuwe verwijzers horen van ons bestaan en verwijzen door bij signaleren conflicten. 3. Verwijzersbijeenkomst organiseren. 	
<p>Effectiever en efficiënter gebruikmaken van de kennis en kunde van regiocoördinatoren, met nadruk op Twentse bemiddelaarsorganisaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitwisselen van bemiddelaars • Gezamenlijk trainingen inkopen • Beleid met elkaar uitwisselen • Achtervang/vervanging 	<p>Sterkere Twentse Buurtbemiddeling organisaties. Twentse Buurtbemiddelingsdag georganiseerd.</p>	

MONITORINGSAFSPRAKEN

Doel		
<p>Deelname landelijke, regionale en lokale overleggen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3x per jaar landelijk overleg met afvaardiging coördinatoren uit verschillende regio's • 3x per jaar regionaal overleg met coördinatoren uit regio • 6x per jaar intervisie met bemiddelaars • 1x per jaar overleg met werkgroep BB, de ambassadeurs van BB • Overleg stuurgroep incidenteel, bij behoefte 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buurtbemiddeling springt in op landelijke ontwikkelingen. Vertaling naar regio en lokaal 2. Intervisie bemiddelaars maakt dat bemiddelaars ervaringen kunnen uitwisselen. In een veilige omgeving wordt casuïstiek op verschillende manieren besproken. 3. De leden van de werkgroep zijn de ambassadeurs van Buurtbemiddeling. Zij zorgen ervoor dat BB bekend blijft binnen de organisatie. 4. Stuurgroep wordt bij belangrijke thema's bijgepraat. 	
<p>Voor 2025 was het doel 190 meldingen met als einddoel in 2026, 200 meldingen.</p> <p>Aantal meldingen eind 2026</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naamsbekendheid vergroten • Netwerk verdiepen en verbreden 	<p>We eindigen het jaar met 181 meldingen. Hiermee is het doel voor 2025 niet behaald. Het doel voor 2026 is 200 meldingen.</p>	
<p>Inzet op kwetsbare doelgroep (verward gedrag, LVB, niet begrepen gedrag etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldingen worden complexer door gedrag dat niet per direct verklaarbaar is • Maatwerk is wenselijk 	<p>Een passende persoonlijke aanpak, zodat ook de kwetsbare doelgroep gebruik kan maken van Buurtbemiddeling.</p>	
<p>Vergroten kwaliteit opleidingen Buurtbemiddeling</p> <ul style="list-style-type: none"> • BB Enschede gaat deelnemen aan de landelijke adviescommissie om kwaliteit opleidingen te waarborgen 	<p>Trainingen kwalitatief naar een hoger niveau brengen.</p>	
<p>PR en voorlichting aan bestaande en potentiële verwijzers met als doel vergroten naamsbekendheid en op het netvlies blijven van bestaande verwijzers (website, social media, persberichten, nieuwsbrieven, voorlichtingen, campagnes, flyer, ludieke acties, landelijke acties zoals burendag).</p>	<p>Bestaande en nieuwe verwijzers weten Buurtbemiddeling te vinden voor informatie, advies en verwijzing.</p>	
<p>Transparante informatievoorziening. Zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Iedereen ontvangt dezelfde informatie. Daarin zit de kracht van Buurtbemiddeling: delen van kennis en kunde.</p>	<p>Verhoogt kwaliteit van Buurtbemiddeling doordat er transparant en goed wordt samengewerkt.</p>	

MONITORINGSAFSPRAKEN

Doel		
Succespercentage meldingen <ul style="list-style-type: none"> • Toename complexiteit meldingen andere criteria die we hanteren waardoor we ons niet conformeren aan landelijk succespercentage van 70%. Op basis van ervaringen gaan we voor een gemiddelde van 65%. 	De 65% is niet behaald.	
Onderzoeken van extra diensten <ul style="list-style-type: none"> • Studentenbemiddeling (contact met studentenambtenaar studentenverenigingen) • Ouderenbemiddeling (oriënterende gesprekken met o.a. zorginstellingen) 	Studentenbemiddeling is gestart. Officiële aftrap was in februari. Komende twee jaar wordt deze dienst verder geïmplementeerd.	

TOELICHTING

Aantal aanmeldingen

Op basis van inwoneraantal en landelijke ontwikkelingen worden eind 2026 200 meldingen verwacht. Zoals in voorgaande rapportages aangegeven, wordt een groei van tien meldingen per jaar ingeschat. Voor 2025 zou dit betekenen dat er minimaal 190 meldingen zouden zijn. Buurtbemiddeling Enschede eindigt het jaar met 181 meldingen. Hiermee is het verwachte doel niet behaald. Dit betekent voor 2026 meer investeren in voorlichtingen bij verwijzers en in netwerken. Ook is de focus op naamsbekendheid belangrijk om het verwachte einddoel van 200 meldingen te behalen.

Succespercentage meldingen

Het succespercentage ligt rond de 60%. Dit is lager dan de 65% die werd verwacht. Een van de oorzaken hiervan is dat de tolerantie soms ver te zoeken is. De bereidheid om met elkaar in gesprek te gaan is steeds kleiner. Daarnaast wordt de complexiteit van de meldingen groter. Het is daarom steeds moeilijker om tot een succesvol resultaat te komen.

AANDACHTSFUNCTIONARIS MENSENHANDEL

Doel		
Samen met het KMT een sluitend werkproces ontwikkelen voor de casusoverdracht naar lokaal		
Aanspreekpunt zijn voor de procesmanagers van KMT		
Verwijzingen vanuit KMT aannemen en slachtoffers mensenhandel hulpverleningsbereid maken, waarna wordt doorgezet naar reguliere hulpverlening		

MONITORINGSAFSPRAKEN

Doel	
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.	

TOELICHTING

In 2024 viel op dat er weinig meldingen binnenkwamen vanuit het Kenniscentrum Mensenhandel Twente. Hierover is overleg geweest met het kenniscentrum waarbij gemeente (beleid en procesmanagement veiligheid) betrokken waren. Helaas bleek ook in 2025 de route naar de aandachtsfunctionarissen bij de wijkteams onvoldoende bekend als gevolg van bezettingsuitdagingen bij het kenniscentrum. Hierover is overleg gevoerd en inmiddels wordt de route weer goed opgepakt. Voor de monitoringsafspraken 'aanspreekpunt voor procesmanagers KMT' moeten we daarom oranje scoren.

WIJKWIJZER

Projectfasen	Doel	
Fase 1: Voorbereiding	<ul style="list-style-type: none"> • Aanstellen projectleider • Projectplan schrijven met tijdspad (in overleg met opdrachtgever) • Creëren draagvlak wijkteammedewerkers voor visie en (concrete) aanpak inclusief presentiebenadering • Per wijkwijzer onderzoeken wanneer (fasegewijs) gestart kan worden 	
Fase 2: Exploratie en analyse	<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren concrete afspraken en uitgangspunten aan de hand van het advies van de werkgroep (hoe is wijkteammedewerker aanwezig, wat doen ze, wat is de rol etc.) • Inzichtelijk maken wie de vaste gezichten zijn bij de Wijkwijzers en hoe elkaar (stedelijk) te vervangen indien nodig. • Onderzoek welke deskundigheidsbevordering nodig is om de (preventieve) rol goed uit te kunnen voeren 	

MONITORINGSAFSPRAKEN

WIJKWIJZER

Projectfasen	Doel	
Fase 3: Ontwerp	<ul style="list-style-type: none">• Positioneren en structureren rol wijkteammedewerkers in Wijkwijzer als complementair geheel• Benaderen en samenbrengen (vertegenwoordigers) betrokken partijen• Basis leggen voor structurele overleg (vertegenwoordigers) betrokken partijen (periodiek informeren en afstemmen)• Gezamenlijk uitwerken complementaire rollen (wijkteammedewerker vs andere rollen).	
Fase 4: Implementatie	<ul style="list-style-type: none">• Borgen van ontwikkelde afspraken in regulier werk wijkteammedewerker• Afspraken maken voor periodieke communicatie binnen Wijkwijzer en Wijkteams	

ONTWIKKELAGENDA

Doel	
Aanpassen loongebouw	
Digitalisering dienstverlening	
Inrichten van een flexpool	
Bijscholing	
Communicatie	
Innovatie	

TOELICHTING

Om landelijke, regionale en lokale ontwikkelingen op een goede manier te vertalen naar Wijkteams Enschede heeft SMD een ontwikkelbudget ontvangen met als doel:

- Doorontwikkeling en uitbreiding van het functiehuis waardoor SMD meer ondersteuning/hulpverlening zelf kan uitvoeren met behoud van kwaliteit en professionaliteit
- Inrichten van een flexpool
- Bijscholen van medewerkers passend bij de opdracht
- Meenemen van medewerkers in alle ontwikkelingen (communicatie)
- Digitalisering dienstverlening
- Innovatie

Deze ontwikkelopgave noemden we Toekomstbestendig Wijkteams Enschede (TWE).

MONITORINGSAFSPRAKEN

AANPASSING FUNCTIELOONGEBOUW

In 2025 zijn twee nieuwe uitvoerende functies toegevoegd aan het functiehuis:

- Ambulant begeleider: gericht op praktische ondersteuning zonder indicatie, zoals hulp bij het aanbrengen van structuur, het versterken van sociale contacten en ondersteuning bij financiën.
- Ambulant hulpverlener: gericht op psychosociale hulpverlening ter bevordering van zelfredzaamheid, zowel individueel als in groepsverband.

Voor de implementatie zijn alle afgesproken processtappen zorgvuldig doorlopen. In februari 2025 startte de eerste grootschalige wervingscampagne, gevolgd door een tweede campagne in september. Via laagdrempelige inloophmomenten zijn in totaal 45 vacatures succesvol ingevuld. De eerste groep medewerkers is in mei gestart met een zorgvuldig voorbereid en intensief inwerkprogramma.

De uitbreiding van het functiehuis draagt structureel bij aan:

- Duurzame inzetbaarheid
- Interne mobiliteit
- Verticale en horizontale doorgroeimogelijkheden
- Versterkt loopbaanperspectief

Hiermee wordt interne talentontwikkeling gestimuleerd en is de organisatie beter in staat om professionals duurzaam te binden en te behouden.

INRICHTEN FLEXPPOOL/VERRIJKT VAKMANSCHAP

Het uitwisselingsprogramma 'Verrijkt Vakmanschap', uitgevoerd in samenwerking met Jeugdbescherming Overijssel, is in 2025 voortgezet. Dit programma stimuleert de professionele en persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door tijdelijke uitwisseling van kennis, ervaring en expertise tussen organisaties. Daarnaast versterkt het de samenwerking met de jeugdbeschermingsketen en op termijn met meerdere aanverwante partijen. In 2026 wordt de samenwerking uitgebreid met een derde organisatie, waarmee het netwerk en de onderlinge kennisdeling verder wordt verstrekt.

In 2025 is één wijkteammedewerker via Verrijkt Vakmanschap gedetacheerd voor het uitwisselen van kennis en ervaring. Hiermee is een stevige basis gelegd voor structurele kennisdeling in de komende jaren.

Voor 2026 wordt verwacht dat er vanuit de organisatie een ondersteuningsvraag ontstaat rondom de tijdelijke inzet van gedragsdeskundigen via Verrijkt Vakmanschap. Hiermee kan specialistische expertise flexibel worden ingezet waar deze het meest nodig is.

Daarnaast zijn we nauw betrokken bij de regionale samenwerking op het gebied van arbeidsmarkt.

BIJSCHOLING

De bijscholing omvatte het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers, aanvullende specifieke trainingen voor medewerkers en doorontwikkeling van scholing op specifieke thema's. Het aanbod bestond uit externe en interne trainingen vanuit het inwerkprogramma. Hierin was het aanbod praktijkprogramma voor SKJ-accreditatie geïntegreerd.

De groep nieuwe ambulante medewerkers kregen een uitgebreid introductieprogramma aangeboden en werden daarnaast meegenomen in het inwerkprogramma.

We ontwikkelden samen met Saxion een training voor de presentiebenadering voor medewerkers werkend in de diverse contexten. Deze training werd uitgevoerd in 2025. Ook werd een training presentiebenadering specifiek voor medewerkers in het voortgezet onderwijs ontwikkeld, samen met Saxion. Deze training zal in 2026 worden gegeven.

MEENEMEN MEDEWERKERS IN ALLE ONTWIKKELINGEN (COMMUNICATIE)

Voor de intensieve communicatie over Toekomstbestendig Wijkteams Enschede werd een externe communicatiedeskundige ingeschakeld die, met meerdere medewerkers, verantwoordelijk was voor de interne en strategische communicatie. Er werd een communicatieagenda opgesteld als basis. Iedere maand werden ontwikkelingen gecommuniceerd via de nieuwsbrief Wijktimes. Ook op het Kennisportaal werd een deel ingericht voor de ontwikkelopgave.

MONITORINGSAFSPRAKEN

Daarnaast werd met een groep collega's in drie jaren tijd een jaarlijks intern congres georganiseerd voor alle medewerkers (2024, 2025 en 2026). Tijdens het eerste congres werden medewerkers meegenomen in de ontwikkelingen waarmee de organisatie te maken had met het 'meer zelf doen/minder indiceren' in het bijzonder. In het tweede congres lag de focus op het 'meer zelf doen samen met anderen'. In het derde (afsluitende) congres werd de ontwikkelopgave afgesloten met het thema 'Samen kracht(ig)'. Met als eindboodschap: er staat een stevige fundament om samen verder te bouwen aan een stevige sociale basis.

DIGITALISERING DIENSTVERLENING

Om medewerkers te faciliteren bij de registratie en bij het nemen van de juiste processtappen wordt per eind 2025 gewerkt met registratiesysteem ZorgNed. De inrichting was een samenwerking van het Programma Stevige Lokale Teams en Toegang en het Bedrijfsbureau Wijkteams Enschede.

Halverwege 2025 werd een AVG-dilemma duidelijk: inhoudelijke hulpverleningsinformatie mag niet ingezien kunnen worden door gemeente. Hoewel het uiteindelijk de wens is om toe te werken naar registratie in één systeem, is het toekennen van rechten in ZorgNed op dit moment nog onvoldoende om AVG-proof te werken. Om die reden is voor de ambulante ondersteuning JouwOmgeving ingericht. Deze tijdelijke inrichting kan gezien worden als pilot om uiteindelijk de vertaling te maken naar een systeem dat recht doet aan wettelijke vereisten en gewenste registratie- en dossiervorming.

Medewerkers zijn in 2025 getraind in het gebruik van ZorgNed, ambulante medewerkers in het gebruik van JouwOmgeving.

Daarnaast is de inhoud van onze online hulpverlening herijkt en is de inhoud van onlinehulpenschede.nl geactualiseerd. Hier is een cyclus voor ingericht zodat de website periodiek kan worden bijgewerkt en de inwoner steeds de juiste informatie kan lezen.

INNOVATIE

Vanuit de mogelijkheden van Artificial Intelligence (AI) wordt de organisatie voorbereid op de toekomst waarbij AI ook meer in ons werk wordt geïntegreerd. Tijdens het congres is een workshop gegeven over dit onderwerp, maar er worden ook voorzichtige stappen gezet om AI te gebruiken in relatie tot dossiervorming en verslaglegging. Dit wordt met het Bedrijfsbureau Wijkteams Enschede opgepakt.

Ook team Nieuwe media blijft zich ontwikkelen. Zo zijn in 2025 meerdere nieuwe podcasts opgenomen die in combinatie met de andere social media helpend zijn bij het informeren van inwoners op een manier die bij de inwoner past.

AANVULLENDE PERSONELE INZET OPDRACHTEN STRATEGIENOTA'S

Doel	
Aannemen medewerkers ter versterking van de wijkteams (uitbreiding basisscholen, ruimte creëren om beter te luisteren naar jongeren en hun ouders, meer regie voeren, expertise inhuren (bijv. gedragswetenschapper))	
Aannemen medewerkers om zelf meer hulp te bieden	
Zelf meer hulp bieden	
Scholing t.b.v. uitvoering zelf meer hulp bieden	

MONITORINGSAFSPRAKEN

Doel	
Informatiesysteem vormgeven voor zelf bieden hulpverlening t.b.v. inzicht in bereik inwoners, vraagstukken en impact van de inzet	
Bijdragen stevig lokaal team zoals gewenst vanuit Toekomstscenario Kind- en gezinsbescherming	
Formuleren KPI's met gemeente	

INZET INHOUDELIJK MANAGER, GEDRAGSWETENSCHAPPERS EN OPLEIDINGSCOÖRDINATOR

Om de kwaliteit van ons werk te verbeteren, zetten we structureel expertise in:

- Inhoudelijk manager (GZ-psycholoog of orthopedagoog-generalist): de werving startte in oktober 2025 en de positie was ingevuld in november 2025. De inhoudelijk manager heeft een leidende en verbindende rol binnen zowel de wijkteams als de bredere ontwikkelorganisatie. Door strategisch, tactisch en operationeel leiderschap te combineren, zorgt de inhoudelijk manager voor richting, structuur en ontwikkeling van de zorginhoudelijke aanpak en de samenwerking met medewerkers van de ontwikkelorganisatie.
- Gedragswetenschappers (basispsychologen of orthopedagogen): de werving startte half december 2025 en de procedure loopt door in 2026. Gedragswetenschappers zijn stedelijk inzetbaar en gekoppeld aan specifieke stadsdelen. Zo kunnen zij inhoudelijk en praktisch adviseren bij jeugdcasussen en op die manier medewerkers ondersteunen. Onder leiding van de inhoudelijk manager zorgen zij voor een directe verbinding tussen beleidsrichtlijnen en de dagelijkse praktijk.
- Opleidingscoördinator: de werving startte in oktober 2025 en de positie was ingevuld in januari 2026. De opleidingscoördinator borgt scholing, inwerkprogramma's en deskundighedsontwikkeling van alle medewerkers.

OVERZICHT BEREIK, CASELOAD EN VRAAGSTUKKEN AMBULANTE ONDERSTEUNING (2025)

De onderstaande cijfers geven een eerste indicatief beeld van het bereik van inwoners, de aard van de vraagstukken en de inzet van ambulante ondersteuning. Het ambulante team is in mei 2025 gestart met de huidige werkwijze en samenstelling en was op de peildatum ongeveer een half jaar operationeel. De gepresenteerde cijfers moeten daarom worden beschouwd als een eerste beeld omdat op langere termijn pas effecten zichtbaar worden.

Daarnaast is in de registraties nog sprake van enige datavervuiling. De cijfers dienen daarom met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. In de komende periode zal verdere verbetering van registratie en monitoring bijdragen aan een betrouwbaarder en vollediger inzicht in bereik, vraagstukken en resultaten van de inzet.

Stand van zaken caseload

In zorg	Uit zorg
169 cliënten	23 cliënten
Peildatum: 22-01-2026. Vanwege de kerstvakantie is deze peildatum gebruikt; er heeft geen peiling plaatsgevonden op 31-01-2026.	Peildatum: 22-01-2026. Vanwege de kerstvakantie is deze peildatum gebruikt; er heeft geen peiling plaatsgevonden op 31-01-2026.

MONITORINGSAFSPRAKEN

Wachlijst

Peildatum: 22-12-2025

Stadsdeel	Aanmeldlijst begeleiders	Aanmeldlijst hulpverleners	Totaal
Stadsdeel Noord	7	1	8
Stadsdeel West	9	7	16
Stadsdeel Centrum	5	3	8
Stadsdeel Oost	10	1	11
Stadsdeel Zuid	4	7	11
Totaal wachtlijst			44

Verdeling jeugdcasuïstiek (18-) en Wmo-casuïstiek (18+)

Periode: 20-05-2025 t/m 29-12-2025

- **Jeugd** (op basis van doeltekst): 60 doelen (≈ 16%)
- **Wmo** (op basis van doeltekst): 314 doelen (≈ 84%)

Jeugdcasuïstiek is in deze analyse herkend op basis van expliciete jeugdindicatoren in de doeltekst, zoals verwijzingen naar ouders, kinderen, school, opvoedvaardigheden, omgangsregelingen of zwangerschap. Doelen zonder expliciete jeugdindicatoren zijn in deze analyse onder Wmo geplaatst. Hierdoor kan er sprake zijn van enige ruis in de verdeling.

Duiding van de cijfers

De cijfers laten zien dat het ambulante team in relatief korte tijd een substantieel aantal inwoners bereikt en ondersteunt. Tegelijkertijd is er sprake van een wachtlijst, wat wijst op een aanhoudende vraag naar ambulante ondersteuning binnen de verschillende stadsdelen. De analyse van doelstellingen laat zien dat het merendeel van de ondersteuning zich richt op Wmo-gerelateerde vraagstukken bij volwassenen, terwijl een kleiner deel betrekking heeft op jeugdcasuïstiek.

Gezien de relatief korte periode waarin het team in de huidige vorm werkzaam is, geven deze cijfers vooral een eerste beeld van het bereik en de aard van de ondersteuning. In de komende periode zal verdere monitoring helpen om trends, ontwikkelingen in de vraag en de impact van de inzet beter zichtbaar te maken.

TOELICHTING

Aannemen medewerkers ter versterking van de wijkteams (expertise inhuren (bijv. gedragswetenschapper))

Er is een start gemaakt met de werving van gedragswetenschappers. De procedure loopt tot in 2026.

Scholing t.b.v. uitvoering zelf meer hulp bieden

Het ambulante team heeft de eerste twee weken een op maat gemaakt inwerkprogramma gevolgd met: informatie over de organisatie, hun rol, kennismakingen met organisatieonderdelen en partners, en deskundigheidsbevordering op bepaalde thema's.

MONITORINGSAFSPRAKEN

Daarna volgen zij in principe het reguliere inwerkprogramma waarin zij inschrijven en deelnemen aan de geboden trainingen. Voor enkele trainingen uit het reguliere inwerkprogramma is gebleken dat hiervoor een aangepaste versie ontwikkeld moet worden die beter aansluit op de rol van ambulante begeleider en hulpverlener. Hier zal in 2026 aan gewerkt worden. In de week van het vakmanschap (februari/maart 2026) vindt er een reflectiebijeenkomst plaats waar gereflecteerd wordt op de aanwezige basiskennis en specifieke kennis, en nog ontbrekende kennis en kennisbehoefte van de beide groepen ambulante medewerkers.

Dit laatste wordt als input genomen voor het inkopen en ontwikkelen van specifieke scholing voor de ambulante medewerkers.

Ontwikkeling van een inwerkprogramma en scholingsprogramma voor de gedragswetenschappers staat voor begin 2026 op de planning.

Informatiesysteem vormgeven voor zelf bieden hulpverlening t.b.v. inzicht in bereik inwoners, vraagstukken en impact van de inzet

Het ambulante team werkt met Jouw Omgeving, een rapportagesysteem waarin alle inhoudelijk relevante trajectinformatie wordt vastgelegd. Dit stelt het team in staat de voortgang van hulpverleningsactiviteiten systematisch te volgen. Vertrouwelijke inwonersinformatie blijft buiten de gemeentelijke systemen. Ondersteuningsresultaten en kwaliteit van de ondersteuning worden hierin bewaakt en privacy blijft gewaarborgd. Ondanks dat al goed met dit systeem gewerkt kan worden, is het nog wel de vraag in hoeverre dit ook kan dienen als monitoringsinstrument (met als doel inzicht te geven in het bereik van inwoners, vraagstukken en impact van de inzet). Hier moet nog de nodige aandacht aan gegeven worden.

Wachlijst

De verwachting is dat met de komst van de nieuwe ambulante medewerkers in januari de wachtlijsten zullen worden weggewerkt en dat de wachttijd vervolgens beperkt is.

Formuleren KPI's met gemeente

Afspraken rondom het formuleren van de KPI's zijn eind 2025 gestart en lopen door in 2026.

KENNISPORTAAL

Doel	
Uitbreiding en verbreding kennisportaal	
Reflecteren op kennisbouwstenen ingevoerd	
Redactie en leerkringen in positie gebracht voor onderhoud	
Instructiefilmpjes ontwikkeld voor gebruik van het portaal	
Onderhoud en doorontwikkeling georganiseerd	
Agenda voor scholing en kennisaanbod ingericht	

TOELICHTING

Voor het verbeteren van de kwaliteit, vakkennis en toegankelijkheid van kennis over het sociaal domein heeft SMD/ Wijkteams Enschede een geavanceerd en duurzaam kennisportaal ontwikkeld. Dit portaal fungeert als centrale digitale werkomgeving waarin vakinhoudelijke kennis, werkwijzen, richtlijnen, projectinformatie en actuele ontwikkelingen worden gebundeld en toegankelijk gemaakt voor het werk van de wijkteams.

De ambitie van SMD voor het kennisportaal is daarnaast om het portaal geschikt te maken voor (externe) kennisdeling en het leren binnen en rondom de wijkteams te versterken, zodat kennis uit beleid, praktijk en projecten beter wordt benut en duurzaam wordt geborgd. We hebben hiervoor middelen tot en met 2027 ontvangen en werken stap voor stap toe naar onze ambitie.

In 2025 hebben we een mooi aantal stappen gezet. We introduceerden een werkwijze waarbij teams en leerkringen actief reflecteren op kennisbouwstenen. Daarmee is het portaal niet alleen een plek waar informatie staat, maar ook een instrument geworden om overzicht in de teams te krijgen over aanwezige kennis en waar de hiaten in het wijkteam zitten. Voor het deelbaar maken van het kennisportaal met andere organisaties blijkt een uitgebreider technisch onderzoek noodzakelijk. Dit wordt projectmatig opgepakt vanaf Q2 2026.

TER PLEKKE ONTSTAAN

Onderstaand lied ontstond tijdens het congres 'Samen Kracht(ig)' op basis van input van medewerkers uit de zaal. Een mooie en krachtige vertaling vanuit de praktijk.

Collega's, bedankt voor jullie inzet en energie in 2025!



SAMEN KRACHTIG

Noord en Zuid, Centrum en Oost en West

Alles daartussen en de rest

Een nieuwe of een oude jas

Samen ben je het kompas

En hoe de wind ook gaat

Je weet waarvoor je staat

Het overzicht vanaf de kant

Binnen, buiten, ambulante

Wat je doet geeft energie

Voorals ook als je weet voor wie

En met je wie je samen werkt

Want samen sta je sterk

Gooi die rugzak op de grond

Strooi verhalen in het rond

En je voelt 't om je heen

Je bent niet meer alleen

Ook al is het soms wat veel

Het wordt luchtiger als je deelt

Het werk is zo ontzettend breed

Je weet soms niet meer hoe je heet

En waar ligt toch de grens

Van de krachten van de mens

En je weet als je elkaar goed kent

Dat je samen krachtig bent