



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

Activiteiten SMD 2019 in de gemeente Enschede

Enschede, 25 maart 2020



Inhoud

1	Inleiding	2
2	De goede dingen doen.....	2
3	Overleg en afstemming werkzaamheden ‘Wijkteams Enschede’	5
4	Formatie wijkcoaches en wijkteammanagers	5
5	Activiteiten in de gemeente Enschede 2019.....	6
	5.1. Wijkteams Enschede	6
	5.2. Verbreding innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle Wijkteams.....	8
	5.3. Coördinatie doorstroomwoningen	13
	5.4. Aanpak complexe echtscheidingsituaties	18
	5.5. Project coördinatie Meubeldepot.....	20
	5.6. Jeugdwerk Online.....	23
	5.7. Aanpak Loverboyproblematiek.....	29
	5.8. Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen.....	33
	5.9. WoonStAP	35
	5.10. Buurtbemiddeling	39
6	Activiteiten voor derden.....	39
7	Kwaliteit.....	40
8	Scholing.....	43
9	Bedrijfsvoering.....	44
	9.1. Human Resources (HR)	44
	9.3. ICT	46
	9.4. Communicatie	47
	9.5. Huisvesting	47
10	Verslag van de Raad van Toezicht	48
11	Bijlagen:	50
	Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2019.....	50
	Krantenartikel in TC Tubantia over WoonStAP d.d. 15 februari 2020	52

1 Inleiding

Dit activiteitenverslag SMD 2019 in de gemeente Enschede is onderdeel van de verantwoording die de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen (hierna SMD) aflegt aan de gemeente Enschede. Naast het activiteitenverslag verschijnt het financiële jaarrapport, waarin de financiële verantwoording wordt gedaan.

SMD is een onderdeel van de Wijkteams Enschede, een samenwerkingsverband met de gemeente Enschede. Gezamenlijk zijn wij verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet en voor het bevorderen van de transformatie van het sociaal domein in Enschede. De SMD is hierin verantwoordelijk voor kwaliteit en voortdurende ontwikkeling van professionele inzet. Het normaliseren van voorliggende voorzieningen is hierbij een opdracht.

Deze inhoudelijke verantwoording is gebaseerd op de verplichtingen en uitvoeringsafspraken die met de gemeente Enschede zijn gemaakt in de diverse subsidiebeschikkingen 2019.

Doelstelling en visie

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

Het verbinden van wensen, interesses en talenten van alle bewoners geeft de richting van verandering aan. Dat maken wij mogelijk door de ervaringen van inwoners te lezen en gebruiken voor aanpak en ontwikkeling. Naast onze opdracht om te werken aan de ondersteuning bij het oplossen van problemen van inwoners, focussen wij op mogelijkheden die er zijn om samen te leren, te werken en te leven. De ontwikkeling van algemeen toegankelijke voorzieningen is in de realisatie van een inclusieve samenleving van groot belang.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 'De goede dingen doen' staat verwoord wat er in de kern verricht moet worden door SMD/Wijkteams Enschede en wat in dat kader de toegevoegde waarde van onze organisatie is. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 staan de resultaten die in 2019 zijn behaald. Hoofdstuk 6 gaat over de activiteiten voor derden en in de hoofdstukken 7 tot en met 9 staan de secundaire bedrijfsprocessen centraal, waarbij het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede uitvoerig wordt toegelicht. De Raad van Toezicht doet in hoofdstuk 10 verslag van de wijze waarop zij vorm en inhoud aan haar rol heeft gegeven.

2 De goede dingen doen

Visie op doorontwikkeling Wijkteams Enschede

In 2019 werd door de SMD een eerste schets gemaakt voor doorontwikkeling van de huidige organisatievorm van de Wijkteams Enschede. Rode draad daarbij is dat er meer scherpheid is voor de missie en visie, waaruit we heldere gemeenschappelijke doelen kunnen afleiden.

We hebben gemerkt dat de oorspronkelijke doelen van de Wijkteams rekbaar en soms strijdig zijn. Enerzijds is er een opdracht om algemene voorzieningen te normaliseren, om overbodige bureaucratie te laten afnemen, om focus te hebben op de goede dingen ontwikkelen en doen. Anderzijds is er een behoefte aan verantwoording, controle en regie, hoe processen worden

ingericht. Daardoor kunnen we de inwoner niet altijd centraal stellen. Een voorbeeld is een complexe aanvraag, waarbij een professional kansen ziet om binnen de wet maar buiten bestaande processen een afspraak te maken met partners voor de aanpak. Het komt regelmatig voor dat dit niet past in de visie van een partner in het sociaal domein. Samen met onze opdrachtgever zoeken we naar nieuwe mogelijkheden en ook naar het antwoord op de vraag: Wanneer doen wij het goed. Waar zijn de wijkteams van en welke verantwoordelijkheid ligt bij partners in het sociaal domein.

Vanuit mijn rol als bestuurder en kijk op goed leiderschap gaat het niet over protocollen, status en positie maar over het benutten en voortdurend ontwikkelen van de organisatie op basis van de kracht en kunde van de mensen die er werken. Zij organiseren hun werk vanuit de vraag van de inwoner en dat doen zij bij voorkeur als professional, samen met andere professionals op thema en met de inwoner die de vraag heeft.

In genoemde concept schets voor organisatievorm is rekening gehouden met de behoefte aan duidelijkheid, met een duidelijke rol voor SMD als opdrachtnemer. Als SMD-organisatie koesteren we de professionele talenten die we in huis hebben. Het is van belang hen voortdurend uit te dagen en te inspireren om samen te werken, te leren van ervaringen en hen kansen te bieden verder te groeien. Nieuwe aanpak en successen krijgen de aandacht. Wij geloven dat ontwikkeling en transformatie van het sociaal domein toenemen wanneer professionals ruimte krijgen binnen een duidelijk speelveld en wanneer zij niet strak handelen vanuit hun organisatie maar samenwerken op basis van de opgave. Denk hierbij aan thema's als eenzaamheid of armoede, waarbij de focus ligt op het effect van het samen aanpakken en minder op verantwoording van de middelen die per organisatie zijn afgegeven.

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

Het duaal aansturen van de Wijkteams met de gemeente heeft voordelen omdat er sprake is van aanvullend inzicht en expertise, vanuit verschillende perspectieven. Het heeft ook haar beperkingen bij de slagkracht voor de transformatie. De komende periode gaan we met elkaar in overleg en verkennen we hoe het beste van twee werelden verenigd kan worden.

Wachttijden Wijkteams Enschede

De wachttijden bij de Wijkteams Enschede waren in 2019 bij een aantal teams te hoog. Eén van de oorzaken is het gegeven dat er dat in toenemende mate een beroep wordt gedaan op wijkcoaches bij complexe casuïstiek (vaak langdurende trajecten). Ook is er sprake van doorstroomproblemen; inwoners blijven langer bij de wijkteams doordat de capaciteit bij aanbieders is afgenomen. Bovendien is het speelveld van de wijkteams nog niet scherp genoeg en is er soms sprake van verwarring waar een casus het beste geholpen kan worden; bij een aanbieder of wijkteam. De laatste heeft als primaire doel het te allen tijde voorkomen dat de inwoner tussen wal en schip raakt. Toch lijken de wachttijden over het algemeen af te nemen. Vinden mensen sneller een algemeen toegankelijke voorziening? Worden meer mensen geholpen via de snellere route van Online hulp? Kunnen we sneller handelen en verwijzen wanneer het echt nodig is doordat de samenwerking is toegenomen? Is het proces verbeterd? We wachten op de resultaten van de onderzoeken naar deze gegevens.

Vernieuwde Toegang

Begin 2019 werd de eind 2018 geïmplementeerde vernieuwde toegang in de vorm van het ABC-team geëvalueerd. Onderzocht is hoe het accent gelegd kan worden op een toegang die aansluit bij de opgave om zoveel mogelijk in het voorliggende veld te organiseren. Hierbij is bekeken wat mensen met een hulpvraag zelf kunnen doen door hun vraag en de impact daarvan op hun dagelijkse leven te bekijken. Doel is de primaire reactie om hulp te organiseren af te remmen en individuele hulp te bieden waar dat echt nodig is. De uitvoering van het onderzoek is grotendeels gedaan door het Bedrijfsbureau en leverde inzichten op over bijvoorbeeld onnodige wacht- en doorlooptijden.

Online hulp

De website www.onlinehulpenschede.nl heeft een grote vlucht genomen. In het begin van 2019 was niet duidelijk of de inzet van Online Hulp voldoende aan zou sluiten. Het wegnemen van belemmeringen (zoals het mogen inbedden en communiceren van de aanpak) en het aangaan van samenwerking met andere organisaties heeft geholpen met de ontwikkeling van Online Hulp. Er is aandacht gegeven aan de mogelijkheden van het blended toepassen (combinatie online hulp en face-to-face gesprekken). Professionals en inwoners ervaren dat er in een kortere tijd meer informatie, ondersteuning en advies gegeven kan worden. De tijd van de professional en inwoner wordt efficiënter ingezet. Inwoners houden meer regie tijdens de online hulp zonder indicatieproces. De samenwerking tussen Jouw Omgeving en I-sociaal is toegenomen en heeft de aanpak verbeterd. Waar begin 2019 met name twee mensen werkten met Hulp online zijn dat er nu meer dan vijftig, waarbij ook GGD en Alifa zijn aangesloten.

Verantwoording en monitoring

Resultaatgericht werken heeft de aandacht. Tot en met 2019 werden verantwoordingsafspraken gemaakt die soms lastig te verantwoorden zijn. In overleg met gemeente wordt bekeken hoe vanaf 2020 een haalbare maar ook doelmatige monitoring en verantwoording afgesproken kan worden. Het delen en duiden van ervaringen door medewerkers en inwoners zal aanvullende kwalitatieve informatie bieden.

Innovatie

Om successen te boeken in de transformatieopgave is in onze aanpak aandacht gegeven aan het opzetten van en deelnemen aan samenwerkingsverbanden voor het aanpakken van eenzaamheid, vroegsignalering en armoede. Er is ook ingezet op het mede mogelijk maken van algemene en laagdrempelige voorzieningen, zoals een kookclub, formulierenbrigade en activiteitenverenigingen. De ontwikkeling van algemene voorzieningen voorkomt extra inzet van de wijkteammedewerkers; tijd voor administratieve beschikkingen, keukentafel- en controlegesprekken kunnen afnemen. Inwoners met een vraag vinden sneller en laagdrempeliger toegang tot een algemene voorziening. Door innovatie kan de inwoner met specifieke en meer complexe vragen sneller geholpen worden door de professional. Wijkteamprofessionals helpen veel inwoners met een complexe vraag zelf, zodat er geen indicatiestelling en administratief proces nodig is. Door mandaat van de professional voor inzet van flexibele budgetten (met verantwoording!) neemt de duur van het proces af en kan sneller gehandeld worden.

Renate Bouwman, directeur-bestuurder a.i.

3 Overleg en afstemming werkzaamheden ‘Wijkteams Enschede’

Overleg en afstemming over de werkzaamheden van Wijkteams Enschede vindt continu plaats intern en extern. Gedurende het jaar zijn er conform afspraak diverse vaste overlegmomenten met de gemeente Enschede waarin wordt afgestemd over strategie en werkzaamheden van de Wijkteams Enschede.

Daarnaast wordt met veel partners en aanbieders in het sociaal domein afgestemd over werkwijze en cases.

SMD neemt deel aan zowel landelijke, regionale als lokale overleggen en heeft zitting in diverse stuurgroepen.

4 Formatie wijkcoaches en wijkteammanagers

Formatieontwikkeling 2019

In de loop van 2019 was een opgaande lijn te zien in de formatie. In onderstaande overzicht wordt deze lijn inzichtelijk. Ultimo 2019 werden in totaal 141,4 formatieplaatsen ingevuld.

Peildatum	Formatie
31 december 2018	122,8
Begroting 2019	135,1
1 januari 2019	129,9
1 april 2019	131,3
1 juli 2019	138,7
1 oktober 2019	141,3
31 december 2019	141,4

De functieverdeling qua totale formatie (141,4 FTE op 31-12-2019) was als volgt:

Functie	Formatie
Uitvoering	126,4
Transformatiecoaches	1,6
Management	2,9
Ondersteuning	10,5

Hierbij dient opgemerkt te worden dat de functie van directeur-bestuurder en enkele wijkteammedewerkers (ca. 5 fte) extern worden ingehuurd via ZZP- of uitzendovereenkomsten.

Vliegende keeps

Met enige regelmaat hebben de verschillende Wijkteams te maken met medewerkers die tijdelijk uitvallen bijvoorbeeld in verband met zwangerschapsverlof. Om deze vrijgekomen ruimte zo efficiënt mogelijk te benutten is afgesproken deze uren te clusteren om zo flexibele medewerkers voor langere tijd aan te stellen, de zogenaamde ‘vliegende keeps’. Voordeel hiervan is dat niet steeds opnieuw nieuwe medewerkers geworven en ingewerkt moeten worden. Deze ‘flexibele’ wijkcoaches zijn gekoppeld aan een team, maar inzetbaar voor de hele stad; daar waar de nood het hoogst is. Bij aanvang bestond het team uit 2 medewerkers (1,9 fte); inmiddels is het team uitgegroeid tot 5 medewerkers (4,5 fte).

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

5 Activiteiten in de gemeente Enschede 2019

Deze rapportage over 2019 bevat informatie over de verplichtingen en uitvoeringsafspraken in de diverse subsidiebeschikkingen 2019 voor reguliere activiteiten en projecten.

Bij het aangaan van de samenwerking 'Wijkteams Enschede' zijn tussen gemeente Enschede en SMD in 2015 over en weer verplichtingen afgesproken. Zo faciliteert gemeente Enschede in ICT-voorzieningen die nodig zijn voor het uitvoeren van de inhoudelijke taken van 'Wijkteams Enschede'. Hieronder valt ook registratie en vorming van cliëntdossiers (in registratiesysteem Gidso). In dit verslag zijn, met uitzondering van enkele projecten, om die reden geen cliëntgebonden gegevens opgenomen aangezien deze bij de gemeente Enschede beschikbaar zijn.

De verplichtingen waarover gerapporteerd wordt volgens de subsidiebeschikkingen 2019 betreffen:

- Activiteiten uit te voeren door Wijkteams Enschede
- Verbreding innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle wijkteams (eindrapportage)
- Coördinatie doorstroomwoningen (eindrapportage)
- Aanpak complexe echtscheidingsituaties (eindrapportage)
- Coördinatie Meubeldepot
- Jeugdwerk Online
- Aanpak Loverboyproblematiek
- Vernieuwde aanpak sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen (eindrapportage)
- WoonStAP (eindrapportage)
- Buurtbemiddeling
- Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (hoofdstuk 7)

In overleg met gemeente Enschede zijn in deze rapportage voor een aantal projecten eindrapportages opgenomen. Van deze projecten is de subsidie beëindigd.

5.1. Wijkteams Enschede

Activiteiten uit te voeren door 'Wijkteams Enschede'

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

- activering van inwoners met een lange afstand tot de arbeidsmarkt
- regie op meervoudige problematiek, waar onder veiligheidscasuïstiek
- vroegtijdige ondersteuning voor kinderen (0-23 jaar) en hun ouders ten behoeve van talentontwikkeling, verhogen opvoedvaardigheden en bevorderen psychosociale ontwikkeling
- kortdurende jeugdhulpverlening
- kortdurende begeleiding
- maatschappelijk werk en cliëntondersteuning
- triage en inzet huiselijk geweld
- ondersteuning van vindplekken jeugd in de wijk, w.o. aanpak schoolverzuim
- toegang ondersteuning WMO en Jeugdwet

Privacybeleid

De uitvoering van de taken vindt plaats op basis van het geldende privacybeleid. Het privacybeleid voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en wordt, waar nodig, aangepast aan het gemeentelijke privacybeleid voor zover deze betrekking heeft op de taken ondergebracht bij de Wijkteams Enschede.

Monitoring

Medewerkers verlenen, waar van toepassing, medewerking in het kader van monitoring. Voor de monitor Transformatie in het Sociaal Domein is in de afgelopen maanden informatie aangeleverd uit het kwaliteitssysteem om cijfers te verbinden met beelden uit de praktijk.

Levering van capaciteit

De werkzaamheden worden uitgevoerd door WMO-consulenten en wijkcoaches. De Wijkcoaches zijn voor het grootste deel in dienst bij SMD. Alle medewerkers van de Wijkteams Enschede worden ondersteund door transformatiecoaches, wijkteammanagers en wijkteamondersteuners. De capaciteit is geleverd voor het bieden van ondersteuning aan inwoners evenals voor genoemde ondersteunende activiteiten. Er zijn geen afwijkingen op levering van deze capaciteit. Gedurende 2019 was er vacatureruimte, eind 2019 was de formatie op sterkte.

Transformatiecoaches

Voor de functie van transformatiecoach wordt 1,6 fte ingezet. De oorspronkelijke functie-inhoud bleek niet meer passend bij de huidige organisatie. Op dit moment werken de transformatiecoaches in verschillende rollen aan de transformatiegedachte.

De opdracht van de transformatiecoaches wordt geëvalueerd. Het inzicht is er dat er veel door hen is ingezet bij verschillende projecten, zoals de Maatwerkroute en WoonStAP. Daarnaast waren zij actief bij kwaliteitsontwikkeling, kennisbank en bijvoorbeeld het organiseren van een dag voor alle wijkteammedewerkers. Met de wijkteams is afgestemd op welke wijze zij gefaciliteerd willen worden door de coaches, met name wijkcoaches en werkbegeleiders geven aan dat zij graag meer willen samenwerken waar het de transformatie betreft. Deze input en de evaluatie over de inzet in 2019 worden besproken. Begin 2020 komt er een vervolg over de (nieuwe) rol en functie-inhoud van transformatiecoach.

De wens bestaat om multidisciplinair inhoud te geven aan de transformatie die al wordt gedaan waardoor nieuwe kansen ontwikkeld worden. Professionals worden / voelen zich soms onvoldoende betrokken en uitgenodigd tot het nemen van initiatieven. Met de ontwikkeling van het nieuwe functiehuis, de keuze voor de Arbodienst en de doorontwikkeling van de rol transformatiecoach is een start gemaakt met het meer betrekken van professionals en het stimuleren van initiatief.

De relatie tussen transformatiecoaches en werkbegeleiders van de teams is intensief. Met de groeiende behoefte aan werkbegeleiding is een team van werkbegeleiders opgericht.

Wijkteammanagers

In 2019 is het aantal wijkteammanagers verminderd naar zes door het vertrek van een manager in juni 2019. Er is besloten geen nieuwe leidinggevende aan te trekken zodat de middelen ingezet kunnen worden voor uitvoerende formatie. De wijkteams zijn herverdeeld onder de wijkteammanagers waardoor, door toename van verantwoordelijkheid, extra druk op hen werd gelegd. Hierdoor ontstond een noodzaak het werk anders te organiseren.

Ook de aandachtsgebieden van wijkteammanagers werden geïventariseerd en herverdeeld. De wijkteammanagers gaan voor hun aandachtsgebied(en) in de komende periode in gesprek met ondersteunings- en stafmedewerkers om te bekijken hoe het werk gezamenlijk kan worden uitgevoerd. Het streven is in het eerste kwartaal van 2020 met deze nieuwe werkwijze te starten.

5.2. Verbreiding innovatieve aanpak Wijk Pathmos over alle Wijkteams

Door de extra inzet in de wijk Pathmos-Stadsveld (Inclusieve wijk) en via het project Expeditie Enschede zijn in 2017 een nieuw denken en doen ontwikkeld. Bij dertig cases werden destijds aanzienlijke effecten bereikt middels de maatwerk aanpak, waarbij onder andere gebruik werd gemaakt van kassabonnen. Het succes bleek zodanig veelbelovend dat de wens bestond deze aanpak te implementeren in de hele wijkteamorganisatie. In het kader van transformatie binnen Wijkteams Enschede is hiervoor subsidie ontvangen.

Deze (eind)rapportage betreft de hele subsidieperiode van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2019.

Doel

Doel is te werken vanuit de gedachte: 'doen wat nodig is' en daarbij toe te werken naar een model waarbij ieder wijkteam weet wat het beschikbare budget is voor de tweede lijn (Jeugd en WMO) en daar deels op te sturen. Het systeem van de kassabonnen vormt zowel een vernieuwende aanpak als een verantwoordingsmethodiek. Dat medewerkers meer resultaat van hun inspanning ervaren is een subdoel.

Inhoudelijk en activiteiten

Wijkteams volgens methode 'inclusieve wijk'

Alle medewerkers van de negen wijkteams (zowel wijkcoaches, werkbegeleiders als consultants) hebben in de periode april t/m juli 2018 de training Enschedees Maatwerk van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) gevolgd.

Deze training bestond uit twee Masterclasses (2 x 2 uur) en drie werkgroepen (3 x 3 uur). Tevens is een aantal medewerkers van gemeentelijke afdelingen (zoals bijvoorbeeld van beleid en EWO) en van andere organisaties (woningbouwcorporatie en stadsbank) aangesloten. Doel hierbij was om de onderlinge samenwerking en eenzelfde manier van kijken te bevorderen. Ook voor leidinggevenden, in- en extern, vond een bijeenkomst plaats gericht op deze specifieke doelgroep.

Tijdens de training werd uitgebreid ingegaan op het hoe en waarom van de innovatieve aanpak en op de theorie achter het gebruik van de waardendriehoek en het maatwerkcanvas. Ook werd er geoefend met het opstellen van een maatwerkplan.

Aantallen, besparingen en extra inzet

Aangezien in het systeem Gidso niet apart geregistreerd wordt op maatwerkplannen is het moeilijk concreet aan te geven hoeveel plannen er gemaakt zijn en hoeveel inwoners hierbij betrokken waren. Daarbij is het zo dat niet alle ideeën tot een (uitgevoerd) plan komen. Wel is in de loop van de subsidieperiode het maatwerkformulier als format opgenomen bij de formulieren in Gidso.

Wat opvalt is dat de manier van denken vanuit maatwerk dermate ingeburgerd is, dat wijkcoaches hun ideeën en aanpak niet altijd in een apart maatwerkplan opnemen. Dit is een bijkomende reden waarom het aangeven van een financiële besparing per casus niet zuiver is. Geconcludeerd kan worden dat het ‘maatwerkdenken’ is ingebed in de organisatie. Tevens wordt deze manier van denken en werken gebruikt in nieuwe projecten, zoals bijvoorbeeld bij de Maatwerkroute.

Het hierna volgende overzicht geeft een goed beeld per wijkteam van uitgaven uit het flexibele budget (maatwerkeraanpak) over de jaren 2018 en 2019.

Flexibel Budget Wijkteams	Jaar						Totaal		
	2018			2019			Totaal Bedrag	Totaal Betalingen	Totaal Aanbieders
	Bedrag	Aantal betalingen	Aantal aan- bieders	Bedrag	Aantal betalingen	Aantal aan- bieders			
Boswinkel- Boekelo	27.591,00	76	49	49.744,00	43	38	77.335,00	119	87
Centrum	30.701,00	59	51	35.513,00	103	80	66.214,00	162	131
Helmerhoek/ Stroinksl.	32.527,00	50	36	56.360,00	64	57	88.887,00	114	93
Noord-Noord	25.692,00	50	37	22.924,00	54	39	48.616,00	104	76
Oost-Binnen	37.109,00	39	26	51.719,00	55	43	88.828,00	94	69
Oost-Buiten	19.202,00	53	43	41.670,00	84	76	60.872,00	137	119
Pathmos/ Stadsveld	180.047,31	402	324	80.554,74	129	129	260.602,05	531	453
Twekkelerveld	21.458,00	48	28	36.640,00	72	31	58.098,00	120	59
Wesselerbrink	46.148,00	116	93	43.955,00	93	69	90.103,00	209	162
Eindtotaal	420.475,31	893	687	419.079,74	697	562	839.555,05	1.590	1.249

NB: In dit overzicht zijn betalingen voor het project Doorstroomwoningen in 2019 weggelaten omdat dat een vertekend beeld geeft, met name in Wijkteam Pathmos-Stadsveld. In 2018 maken ze nog wel onderdeel uit van de cijfers.

Uit het overzicht blijkt dat alle teams werken met de maatwerkeraanpak en dat regelmatig gebruik wordt gemaakt van het flexibele budget. Vaak gaat het om relatief kleine bedragen.

Het flexibele budget is bedoeld om oplossingen, een maatwerkeraanpak, mogelijk te maken wat bij reguliere ondersteuning niet lukt of soms te lang duurt. In een aantal gevallen wordt geld teruggeboekt. Dat betreft vaak situaties waarbij het flexibele budget gebruikt is om iets ‘voor te schieten’. Een deel van de middelen wordt gebruikt voor inzet van jeugdzorgaanbieders die (nog) niet gecontracteerd zijn door de regio. Tevens worden middelen regelmatig gebruikt voor vervoer. Verder zien we veel verscheidenheid in ‘aanbieders’.

Op basis van een inschatting kan het volgende gezegd worden over de inzet binnen de Wijkteams Enschede vanuit de subsidie Verbreding Innovatieve Aanpak (VIA):

- 60-70 % van de transacties betreft unieke cliënten. Dat betekent dat over de hele subsidieperiode ruim 1000 plannen zijn gemaakt voor cliënten om maatwerk mogelijk te maken voor minstens zoveel cliënten, veelal met bijbehorende gezinsleden.
- De benodigde extra tijd voor het opstellen en uitvoeren van een maatwerkplan varieert sterk. ‘Simpele’ plannen kosten gemiddeld 5 tot 6 uur extra tijd van de wijkcoach. Daarnaast wordt overlegd en afgestemd met collega’s over de afwegingen om een goed plan te maken. Meer

complexe plannen kosten gemiddeld 15 tot 20 uur extra inzet, waarbij er enkele uitschieters zijn waarvoor ongeveer 70 uur extra is ingezet. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het aantal 'simpele' plannen vaker voorkomt.

- Tevens geven wijkcoaches en transformatiecoaches/werkbegeleiders aan dat het werken met maatwerk en creatieve oplossingen een continu gespreksonderwerp is in de wijkteams. Globaal wordt aangegeven dat tot een derde van de werktijd wordt gewerkt met maatwerk in de breedste zin van het woord. (In de financiële paragraaf wordt gerekend met gemiddeld 2 uren per week per persoon).

Voorbeelden en good practices

De plannen die gemaakt worden vanuit de maatwerkaanpak zijn zeer verschillend in omvang; zowel in omvang van de financiële besparing als in omvang van de aanpak. Hierna volgen enkele voorbeelden van kleine inzet vanuit het flexibele budget met grote omvang (zowel qua financiële besparing als emotionele gevolgen):

Voorbeeld 1

Moeder van een gezin (vader was al langer uit beeld) moest voor 4 maanden in detentie. Kinderen in de leeftijd van 12, 14, 17 en 19 jaar.

Samen met de bewindvoerder en de afdeling EWO is gekeken hoe deze periode financieel overbrugd kon worden. Ten aanzien van de zorg voor de kinderen is er, samen met de gezinsvoogd, een plan gemaakt met inzet van oma en een neef uit naburige gemeenten die de dagelijkse zorg voor de kinderen op zich konden nemen. Hiermee werd uithuisplaatsing van de jongste drie kinderen voorkomen.

Kosten vanuit het flexibele budget waren de helft van de reiskosten van oma die twee keer per week bij de kinderen kwam en een abonnement voor het openbaar vervoer voor de neef die vijf keer per week kwam. Kosten nu € 840 vanuit flexibel budget en extra PW-uitkering waardoor een besparing van € 50.000 à € 60.000 euro bewerkstelligd werd.

Voorbeeld 2

Gezin met twee ouders en zeven kinderen, waarvan de jongste drie kinderen met deze partner. De oudste vier kinderen (van andere vader) hebben allemaal een ondertoezichtstelling (OTS) en zijn uit huis geplaatst. Ook de jongste drie kinderen (van deze ouders) hebben allen een OTS en de oudste van de drie is uit huis geplaatst. De jongste twee kinderen wonen thuis met inzet van intensieve opvoedondersteuning. De situatie is stabiel.

Moeder wil geen kinderen meer en wil graag een sterilisatie omdat ze bang is zwanger te worden en wederom de opvoeding niet aan te kunnen. Consequenties zouden zijn nog meer OTS'en en uit huis plaatsingen met bijbehorend verdriet voor ouders en kinderen. Hulpverlening en huisarts staan achter een sterilisatie echter het gezin heeft geen geld om de sterilisatie te betalen. Zij zitten in een schuldsanering en moeten met het hele gezin leven van €60 per week.

Kosten betaald uit het flexibele budget: €1.543. De besparing is ruim €300.000 per (toekomstig) kind.

Voorbeeld 3

Jongen woont bij een jeugdzorgaanbieder op een kamertrainingscentrum. Hij heeft zich goed ingezet, heeft voortijdig zijn doelen behaald en een passende kamer gevonden. Hij moet bij aanvang van de kamerhuur 2 maanden huur vooruit betalen (waarvan een maand borg/voorschot).

Door hier op in te steken wordt de voorziening minstens 5 weken eerder beëindigd (en mogelijk meer, aangezien het daarna de vraag is of er dan passende woonruimte gevonden kan worden). Jeugdige heeft zelf geen financiële middelen en een zeer kwetsbare relatie met ouders (vanuit diefstal van ouders in het verleden). Aan de relatie wordt voorzichtig gebouwd.

Door de €600,- huur (2x €300,-) te betalen uit het flexibelbudget kan de voorziening 5 weken eerder beëindigd worden à €4.500,-. Als voorwaarde wordt gesteld dat hij ondersteuning door een financieel maatje van Humanitas krijgt. De jongen heeft de wijkcoach zelf verzocht om 2 maanden huur.

Naast de financiële besparing is er winst voor de jongen persoonlijk. Zijn inzet en harde werken worden beloond; hij mag/kan 5 weken eerder zelfstandig wonen, de wijkcoach heeft vertrouwen dat het hem lukt en daarom krijgt hij medewerking.

Oplossingen zonder financiële inzet

Wijkcoaches gaan ook steeds meer op zoek naar oplossingen die helemaal geen financiële inzet vragen. Zo worden soms hele (baby)uitzetten via het Intranet en collega's bij elkaar gevonden. Ook worden buurtbewoners met elkaar 'verbonden' om oppas- en vervoersproblemen op te lossen.

Er is ook een voorbeeld van een kort lijntje met een supermarkt. Via een signaal van derden kwam een inwoner binnen omdat er al een paar dagen nauwelijks eten was. Het traject naar de Voedselbank duurt soms even en een noodpakket van het Leger des Heils duurt ook 1 dag. Eén telefoontje naar de supermarkt aan het eind van de dag levert op dat moment al melk en brood op zodat de eerste nood voor die dag opgelost is.

Breder uitgerold en implementatie van de werkwijze

Sommige maatwerkplannen betreffen individuele inwoners of gezinnen, maar een aantal plannen kan breder opgepakt worden waardoor meer inwoners profiteren van het plan. De bekendste voorbeelden hiervan zijn de Doorstroomwoningen (waarover apart wordt verantwoord) en het aanbod vanuit het Ontmoetingscluster (Thuis@Rigtersbleek en Thuis@Victoria).

Dit zijn voorbeelden begonnen met maatwerkplannen voor individuele situaties die dermate succesvol zijn en financieel rendement opleveren dat inmiddels aparte subsidie wordt verstrekt waardoor veel meer inwoners kunnen profiteren.

Andere voorbeelden waarbij het plan én de aanpak verder gaan dan een individuele situatie zijn het CJIB-project, Kansrijk Wonen en het 18- woon- en zorgtraject. Hierna volgt een toelichting.

Het [CJIB-project](#) staat ook wel bekend als de 'rakkers en stakkers'. In dit project is samenwerking gezocht met het CJIB. De ervaring leerde dat veel mensen hoge schulden hebben bij het CJIB, terwijl de initiële schuld niet erg hoog was. Door diverse boetes die toegevoegd werden aan de schuld in verband met niet betalen of niet nakomen van betalingsafspraken werd de schuld veel hoger. Samen met politie wordt door het wijkteam gekeken welke mensen slachtoffer zijn van de situatie (de stakkers) en welke mensen 'moedwillig' niet betalen (de rakkers). Vanuit het CJIB-project helpen we de 'stakkers'.

Samen met de cliënten en het CJIB worden afspraken gemaakt, waarbij de cliënt de initiële boete wel moet betalen, maar alle ophogingen niet. Hiervoor leveren zij een tegenprestatie. Die is veelal minimaal in de vorm van het accepteren van hulpverlening, soms aangevuld met het volgen van taallessen. In een aantal situaties wordt vrijwilligerswerk opgepakt.

Kosten betreffen alleen de personele uren van de wijkcoach. Vanuit het flexibele budget worden geen onkosten betaald.

Kansrijk Wonen is een initiatief van Zorgcentrum De Posten en Woningcorporatie Domijn. Zij stellen appartementen en woningen beschikbaar voor studentenhuisvesting. Als tegenprestatie verrichten deze studenten maatschappelijke activiteiten (intern in het wooncomplex en in de buurt). Zowel bij De Posten als bij Domijn wordt ook een jongere met een ondersteuningsbehoefte gehuisvest. De overige jongeren en De Posten kijken ook 'om' naar deze bewoner.

Voor de tegenprestatie wordt SVEN (Samen Versterken van Enschede voor Noaberschap) ingezet. De extra uren die we daarvoor financieren komt van het Stadsdeelmanagement en uit het flexibele budget van de wijkteams in stadsdeel Zuid. Vanuit inclusie investeringen in wonen jong en oud, participatie en voorkomen extra kosten voor jongere met een ondersteuningsbehoefte. De ervaringen zijn tot nu toe positief.

18- Woon- en zorgtraject is een project voor jongeren (17 jaar). Het gaat hier om jongeren die thuis in de knel zitten. Meestal met als reden dat ouders/verzorgers de opvoeding niet aan kunnen. Het kan ook zijn dat de jongere in een instelling zit, met veel zorg, terwijl de jongere dit niet nodig heeft, maar er geen alternatief is. In een dergelijk geval betekent het dan ook dat er allerlei zorgkosten gemaakt worden die niet nodig zijn. Vanuit het project is er nu een alternatief.

Wij willen jongeren in die doelgroep een huis bieden waar ze zelfstandig kunnen worden tussen hun 17e en 18e levensjaar. De vaste lasten: huur, gas, water, elektriciteit en internet worden door het wijkteam betaald, vanuit het flexibele budget. Een zorgaanbieder (ZAZ Zorg) huurt de woning en biedt lichte begeleiding gericht op het wonen en leren zelfstandig worden. Het wijkteam geeft de beschikking af voor de lichte zorg. De ouders / verzorgers ondersteunen de jongere financieel zodat ze kunnen leven. De jongere heeft een baantje naast het naar school gaan.

Op het moment dat een jongere in de woning komt, bezoekt ZAZ Zorg samen met de jongere Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT), voor een intake. De afspraak is dat als de jongeren 18 zijn, ze in de loop van dat levensjaar woonruimte vinden via SJHT. De vrijgekomen woonplek wordt ingenomen door een andere jongere. Het gaat hier niet om probleemjongeren maar om jongeren met omstandigheden die ervoor zorgen dat ze problemen hebben.

Het project lost een groot probleem in de verlengde jeugdzorg op en jongeren wordt een goed alternatief aangeboden. Daarnaast wordt structureel op dure zorg bespaard. Voor elke jongere is er naast ZAZ Zorg ook een wijkcoach beschikbaar. We zorgen dat de woning goed wordt ingericht; hiervoor hebben we de medewerking vanuit het Meubeldepot (een ander mooi project vanuit de wijkteams).

Op dit moment zijn er twee woningen beschikbaar en ingericht. In januari 2020 komt er een 3^e bij. Het streven is om in 2020 nog 1 à 2 woningen aan te trekken. In de praktijk blijkt dat bewoning door drie jongeren ideaal is per woning. In de loop van 2020 verwachten we ongeveer 15 jongeren op deze manier te kunnen helpen.

Afwijkingen

Om aantallen en besparingen te kunnen rapporteren bleek geen pasklare registratieoplossing in Gids mogelijk. Door te onderzoeken waar de registratie van maatwerkplannen werd gedaan en op welke manier, kunnen de aantallen, percentages en besparingen globaal gegeven worden in deze rapportage. Tevens bleek dat het werken met maatwerkplannen (al) dermate is ingebed in de organisatie dat aparte registratie niet altijd wordt gedaan onder de noemer 'verbreding innovatieve aanpak'. De cijfers genoemd in dit verslag zijn daarom een indicatie.

5.3. Coördinatie doorstroomwoningen

In het kader van transformatie binnen Wijkteams Enschede is subsidie ontvangen. Deze (eind)rapportage betreft de hele subsidieperiode van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2019.

Doel

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

Inhoudelijk en activiteiten

Werkwijze doorstroomwoningen

Bewoners kunnen voor een periode van maximaal 6 weken overbruggen in een doorstroomwoning als duurdere alternatieven de enige mogelijkheid zijn. Stilzwijgend kan de woning steeds met 1 week worden verlengd. Er wordt geen huur gevraagd, wel moet er volledige medewerking zijn om zo snel mogelijk naar een eigen woning door te stromen. De afwegingen van dit laatste punt worden in de evaluatie besproken.

Waarom een doorstroomwoning

Afgezien van de hoge kosten die maatschappelijke opvang of pleegzorg met zich meebrengen, zijn er meer nadelige effecten bij deze voorzieningen. De belangrijkste hiervan zijn:

- Isolatie (door schaamtegevoel)
- Omgeving met drugs-/drankgebruik
- Ongeschikt voor gezinnen met kinderen

Door plaatsing in een dergelijke setting komt het regelmatig voor dat de ontwikkeling van een bewoner stil valt of zelfs achteruit gaat.

Door het project kan de bewoner tijdelijk gebruik maken van een doorstroomwoning met onder andere voordelen als:

- Verblijf in een "normale" omgeving;
- Het sociale netwerk blijft beschikbaar;
- Kinderen kunnen naar dezelfde school gaan en met hun vriendjes spelen;
- Er worden goede afspraken gemaakt ten aanzien van eigen inzet als tegenprestatie voor het verblijf. Vaak is dit in de vorm van het accepteren van hulp maar soms worden ook aanvullende afspraken gemaakt.

Daarnaast kunnen mensen in de doorstroomwoning geplaatst worden die tijdelijk uit de thuissituatie moeten worden geplaatst. Dit kan duurdere crisisopvang voorkomen.

Ingezette capaciteit

De coördinatie van de doorstroomwoningen werd in 2018 en 2019 gedaan door de coördinator doorstroomwoningen.

Deze coördinator zorgde ervoor dat het proces vanaf aanmelding bij het project tot het vertrek uit de woning soepel verliep qua verblijf. De wijkcoach bleef de regie houden over de zorg. Bij toelating tot het project kregen inwoners waarbij de urgentie het hoogst was voorrang. Als er meerdere inwoners waren die in aanmerking kwamen voor het project dan had de wijkteammanager een beslissende stem.

Van 1 januari 2018 tot en met 1 juli 2019 besteedde de coördinator doorstroomwoningen gemiddeld 24 uren per week aan deze taak. Vanaf juli 2019 verminderde dit naar gemiddeld 12 uren per week.

Aantal doorstroomwoningen

Voor het project waren zes doorstroomwoningen in gebruik verspreid over Enschede.

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

Gezinssamenstelling, bezettingsgraad en doorstroom

Bewoners van de doorstroomwoningen waren vaak moeders met kinderen. Een enkele keer werden ook alleenstaande mannen opvangen, maar alleen dan als er geen andere mogelijkheden waren. De reden daarvan is dat alleenstaande mannen makkelijker een kamer kunnen huren of in de maatschappelijke opvang kunnen verblijven dan een gezin. Bij de mannen die wel in de doorstroomwoning werden opgevangen, was de verwachting dat zij op een andere plek verder zouden afglijden in hun bestaande problematiek met grotere problemen tot gevolg.

Gezinssamenstelling per woning

Bruggerstraat	Ruwerstraat	Antaresstraat
moeder/1 kind	moeder/4 kinderen	vader/moeder/2kinderen
man	moeder/2 kinderen	
man/vrouw	moeder/2 kinderen	
moeder/1kind	zwangere vrouw	
man	jonge vrouw	
man	moeder/2 kinderen	
moeder/1kind	moeder/2 kinderen	
broer 19/zus 18	man 20 jaar	
moeder/1 kind	moeder/2 kinderen	
moeder/1kind	vader/moeder/1kind	

Rossumbrink	Cheribonstraat	S.M. Joostenstraat
moeder/1 kind	vader/moeder/ 4 kinderen	moeder/1 kind

Rossumbrink	Cheribonstraat	S.M. Joostenstraat
moeder/1 kind	Moeder/ 1 kind	moeder/3 kinderen
oma/moeder/8 kinderen		moeder/1 kind

Bezettingsgraad en doorstroom

De gemiddelde bezettingsgraad van de doorstroomwoningen was 89% en de gemiddelde doorstroomtijd was 121 dagen.

De gemiddelde doorstroomtijd wordt wat vertekend door het lange verblijf van drie gezinnen die respectievelijk 215, 279 en 419 dagen in een doorstroomwoning verbleven. De gemiddelde doorstroomtijd is daardoor langer dan gewenst. Als echter vanuit financieel oogpunt gekeken wordt dan blijkt dat een alternatief vele malen duurder zou zijn dan het verblijf in de doorstroomwoning.

De doorstroomwoningen zijn in de uitloop van het project nog (deels) bezet. Onderzocht wordt of het project voortgezet kan worden.

Kosten doorstroomwoningen

De tijdelijke bewoners betalen geen bijdrage in de kosten. De volledige kosten van de doorstroomwoningen worden betaald door SMD/Wijkteams Enschede.

Kosten	Bruggerstraat	Ruwerstraat	Antaresstraat
Gas/elektra	€ 93,00	€ 142,00	€ 68,00
Water	€ 13,33	€ 20,00	€ 30,96
Huur	€ 501,00	€ 718,00	incl. stookk. € 650,00
Afval	€ 12,30	€ 12,30	€ 12,30
Riool	€ 11,10	€ 11,10	€ 11,10
Geiser			€ 14,33
	Kosten pd € 20,74	Kosten pd € 29,70	Kosten pd € 25,86
	Kosten pm: € 630,73	Kosten pm € 903,40	Kosten pm € 786,69
	Kosten pj € 7.568,76	Kosten pj € 10.840,80	Kosten pj € 9.440,28

Kosten	Rossumbrink	Cheribonstraat	S.M. Joostenstraat
Gas/elektra	€ 98,00	€ 211	€ 118
Water	€ 20,84	€ 50	€ 50
Huur	€ 640,00	€ 624	€ 625
Afval	€ 12,30	€ 12,30	€ 12,30
Riool	€ 11,10	€ 11,10	€ 11,10
Geiser	€ 13,33		
	Kosten pd € 26,16	Kosten pd € 29,86	Kosten pd € 26,84
	Kosten pm € 795,57	Kosten pm € 908,40	Kosten pm € 816,40
	Kosten pj € 9.546,84	Kosten pj € 10.900,80	Kosten pj € 9.796,80

Pd = per dag, pm = per maand, pj = per jaar

De kosten voor zes woningen kwamen in de projectperiode op een totaal van:

€ 159,16 per dag

€ 4.841,19 per maand

€ 58.094,28 op jaarbasis

Bij aanvang van het project werd besloten geen kosten in rekening te brengen aan de tijdelijke bewoners om risico's te vermijden zoals opbouw van huurdersrechten. Ook zou dan rekening gehouden moeten worden met het 'passend toewijzen' van de woningen (in verband met de kleine marge waarin de woningbouwverenigingen hiervan mogen afwijken).

Het besluit geen vergoeding te vragen werd genomen toen een verblijf van 6 weken het maximum was. In de loop van het project werd duidelijk dat dit maximum niet altijd haalbaar was om die reden is onderzocht of een vergoeding legitiem is. Het vragen van huur blijkt vrijwel onmogelijk om genoemde redenen (opbouw huurdersrechten en passend toewijzen).

De inwoners van doorstroomwoningen moeten echter in hun uitgavenpatroon rekening leren houden met kosten voor huur. Een mogelijke oplossing hiervoor kan zijn het werken met een 'spaarpot' waarin geld wordt gereserveerd voor bijvoorbeeld huur op het moment dat de doorstroomwoning verlaten wordt. Bij een eventueel vervolg van het project kan dit verder uitgewerkt worden.

Opbrengsten doorstroomwoningen

De opbrengsten van de doorstroomwoningen vertalen zich zowel financieel als emotioneel. Financieel omdat er een flinke besparing op jeugdzorg / WMO gerealiseerd werd en emotioneel omdat er een plek is waar gezinnen met kinderen veilig konden verblijven. Beide opbrengsten worden hierna toegelicht.

Financieel

Om te kunnen berekenen wat de besparing is bij de inzet van een doorstroomwoning maakt de wijkcoach een maatwerkplan. Hierin wordt aangegeven wat het alternatief zou zijn wanneer er geen doorstroomwoning was geweest. Denk hierbij aan maatschappelijk opvang, pleegzorg, crisisopvang, onder toezichtstelling en dergelijke.

Door de kosten van deze voorzieningen bij elkaar op te tellen en te verminderen met de kosten van de doorstroomwoningen, werd de hierna genoemde besparing gerealiseerd.

	2017	2018	2019	
Bruggerstraat	€ 17.476	€ 45.055	€ 74.628	
Ruwerstraat	€ 65.941	€ 53.343	€ 61.684	
Antaresstraat		€ 35.571	€ 132.165	
Rossumbrink		€ 21.720	€ 115.476	
Cheribonstraat			€ 107.014	
S.M. Joostenstraat			€ 95.400	
Totaal	€ 83.417	€ 155.689	€ 586.367	€ 825.473

De totale besparing is te verdelen in de volgende categorieën:

Voorziening	Besparing tijdens project
Maatschappelijke opvang	€ 368.891
Jeugd	€ 407.111
Derden (WLZ, ZV, etc.)	€ 49.471
Totaal	€ 825.473

Emotioneel

Bewoners die gebruik maken van de doorstroomwoningen waren vaak moeders met kinderen die nergens anders terecht konden. In meerdere situaties was er sprake van huiselijk geweld of andere omstandigheden waardoor het niet meer veilig was om op het oude adres te verblijven.

Na het tijdelijke verblijf in de doorstroomwoning konden inwoners in de meeste gevallen zelfstandig gaan wonen, met begeleiding door de wijkcoach. De doorstroomwoningen boden de mogelijkheid om in een normale omgeving (de basis van) het leven weer op orde te krijgen. In de nieuwsbrief kwartaal 1 2019 van het Wijkteam Enschede heeft een van de gebruikers van de doorstroomwoningen haar ervaring gedeeld. Ze gaf aan “Dankzij de doorstroomwoning ben ik niet gek geworden. Ons leven ging normaal verder, ik kon naar mijn werk en mijn dochter ook. We waren veilig en kwamen op adem. Geweldig!”.

Samenwerking met woningbouwcorporaties

Drie woningen worden gehuurd van Woningcorporatie Domijn en drie woningen van Woningcorporatie De Woonplaats.

In de rapportageperiode zijn er enkele meldingen van overlast geweest over de bewoners van de doorstroomwoningen. Met beide corporaties waren de communicatielijnen kort en de samenwerking goed waardoor eventuele problemen snel opgelost konden worden.

Ook positieve en opbouwende ervaringen in de buurt kleurden dit project, zoals:

- een buurvrouw die speelgoed gaf aan kinderen die in de doorstroomwoning woonden en weinig speelgoed hadden;
- wifi-codes die gedeeld werden zodat de bewoners van de doorstroomwoning op internet konden;
- 's avonds gezamenlijk honden uitlaten;
- vriendschappen die ook na het vertrek uit de doorstroomwoning wegens verhuizing naar een eigen woning bleven bestaan.

De Woonplaats gaf aan ervoor open te staan de doorstroomwoningen af en toe te wisselen zodat burens een band op kunnen bouwen. Bezien vanuit het project is dit zeker wenselijk. In verband met de looptijd van het project is dit niet geconcretiseerd.

Leantraject

In de projectperiode werd duidelijk dat de maximale verblijfperiode niet altijd gehaald kon worden waardoor de gemiddelde doorstroomtijd opliep. Hoewel er altijd plausibele redenen waren, ondermijnt dit het doel van het project. Om die reden werd een traject gestart middels de leanmethode waarin alle processen doorgelicht werden teneinde deze efficiënter te laten verlopen. Het leantraject had in eerste instantie een omvangrijke kerngroep met mensen van diverse

organisaties. Dit bleek in de praktijk niet goed te werken. Om slagvaardiger te zijn, werd besloten het aantal kerngroepleden te verminderen.

De eerste stappen in het leantraject werden gezet:

- Er is een aanmeldformulier ontwikkeld ter controle van het woonverleden op huurachterstand en overlast. In het begin van het project veroorzaakte de onwetendheid op deze aspecten een bemoeilijking bij de bemiddeling van bewoners waardoor een langer verblijf in de doorstroomwoning noodzakelijk was.
- De samenwerking met het project WoonStAP (begeleiding kwetsbare inwoners naar zelfstandig wonen) is verstevigd.
- Er is een duidelijke verdeling afgesproken van taken voor wijkcoach en coördinator doorstroomwoningen.

Het traject is een langdurig proces en bij eventuele voortzetting kan dit verder opgepakt worden zodat processen verder geoptimaliseerd kunnen worden.

Afwijkingen

In de loop van het project werden diverse inhoudelijke afwijkingen geconstateerd. Deze zijn vrijwel allemaal opgelost.

De doorstroomtijd van de woningen was hoger dan verwacht. Dit is een afwijking die niet tijdens het project kon worden opgelost en heeft alles te maken met enkele uitschieters naar boven. Feit blijft echter dat een alternatief vele malen duurder zou zijn, ondanks deze 'uitschieters'.

5.4. Aanpak complexe echtscheidingssituaties

De subsidie van het project Aanpak Complexe Echtscheidingssituaties (hierna CES) is verlengd en eindigt op 31 december 2019. Deze verantwoording betreft de gehele subsidieperiode van 1 november 2016 tot en met 31 december 2019.

Doel

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

Inhoudelijke activiteiten

Website

In samenspraak met ouders, jongeren en professionals zijn er de afgelopen jaren 8 vertelafels georganiseerd om op te halen wat de wensen en behoeften zijn met betrekking tot de website. Alle informatie is verzameld en vertaald naar een toegankelijke en informatieve website.

In oktober 2019 is vanuit het gemeentelijke project Procesoptimalisatie onderzocht of één website voor de wijkteams kan worden gemaakt. Alle content die in het kader van CES is verzameld wordt daarin opgenomen.

Advocatuur

Er zijn in totaal 8 bijeenkomsten geweest met de familierechtadvocaten en de wijkteams, 4 netwerkbijeenkomsten en 4 trainingen voor de wijkteams. Tijdens de trainingen hebben we elkaar voorlichting gegeven over ons eigen vakgebied. De wijkteams hebben nu basiskennis wat betreft de juridische kaders rondom het thema (complexe) echtscheiding. De familierechtadvocaten hebben kennis opgedaan wat de wijkteams wel en niet kunnen betekenen voor hun cliënten.

De samenwerking met de advocatuur verloopt goed, de lijnen tussen advocatuur en de wijkteams zijn kort. Maandelijks wordt er van beide kanten van gedachten gewisseld over casussen en daarmee worden inzichten gedeeld. Deze inzichten zijn van belang voor de aanpak en de informatie aan ouders.

Vanuit de advocatuur worden ook nieuwe cliënten bij ons aangemeld.

In 2020 staat er opnieuw een voorlichting juridische kennis gepland voor (nieuwe) medewerkers en zal er een verdiepingstraining juridische kaders aangeboden worden. Beide trainingen worden georganiseerd door de wijkteams en gegeven door de familierechtadvocaten. Bijkomend doel is kennismaken met elkaar en netwerken. Van beide kanten zijn de ervaringen zeer positief.

Vertel tafels

Er zijn in het totaal 15 vertel tafels georganiseerd. Acht tafels vonden plaats met ouders, jongeren en (jeugd) professionals over de website. Zeven vertel tafels werden georganiseerd met KIES-coaches, BRAM-medewerkers en onderwijs, over hun ervaringen en wensen.

Duidelijk werd dat bij scholen (zowel PO als VO) een grote behoefte is aan training en voorlichting over CES. Naar aanleiding van de uitkomst van deze vertel tafel zijn er twentebreed 5 workshops georganiseerd door de Wijkteams voor het Voortgezet Onderwijs. De workshops werden in totaal door 75 mensen (intern begeleiders en mentoren) bezocht. Deelnemers waren enthousiast en vonden de workshop praktisch en nuttig.

In 2020 bekijken de schoolwijkcoaches in Enschede hoe dit goed ingebed kan worden binnen het primair onderwijs in Enschede.

Overige activiteiten

Naast de hierboven genoemde activiteiten werd meer gedaan en werd bijgedragen aan diverse bijeenkomsten. Hierna volgt een opsomming van de belangrijkste activiteiten van de afgelopen jaren:

- Uit de Divorce Challenge werd geadviseerd een scheidingsloket te openen in navolging op andere initiatieven in den lande. In het voorjaar 2019 is de projectgroep 'Scheidingsloket' gestart. In deze projectgroep waren naast medewerkers van het project Aanpak Complexe Echtscheidingssituaties ook medewerkers van Jarabee en Wijkteams Enschede vertegenwoordigd. Er is een rapport gemaakt over de bevindingen en aanbevelingen van de werkgroep. In 2020 wordt bekeken hoe hieraan opvolging gegeven wordt.
- Actieve deelname Platform Gezag en Omgang.
- In samenwerking met de Raad voor de Kinderbescherming worden ouderavonden georganiseerd voor ouders die uit elkaar gaan of uit elkaar zijn. Er zijn 4 wijkcoaches geschoold die in mei 2020 de eerste ouderbijeenkomsten zullen verzorgen. Dit wordt 4 keer per jaar georganiseerd of vaker naar gelang de behoefte.

- Er is contact met de Twentse Transformatie Ontwikkeltafel 2 (gedwongen kader). Begin 2020 wordt duidelijk of en hoe we kunnen samenwerken.
- 30 wijkteammedewerkers hebben de training “Taal erbij” afgerond.
- 13 schoolwijkcoaches hebben de training “Praten met Kinderen rondom echtscheiding” gevolgd.
- Aan alle wijkteams zijn presentaties gegeven over het onderwerp Complexe echtscheiding.
- Bijeenkomsten werden bijgewoond van de landelijke projectgroep Scheiden zonder Schade.
- Deelname aan de projectgroep evaluatie BRAM, georganiseerd door Saxion in opdracht van ZonMw.
- Deelname aan de werkgroep methodiekhandleiding BRAM. De methodiekhandleiding is afgerond en het streven is in 2020 alle wijkcoaches hierin te scholen.

5.5. Project coördinatie Meubeldepot

In het project Meubeldepot richt SMD/Wijkteams Enschede zich op cliënten van de wijkteams en aanvragers van bijzondere bijstand die snel en zonder kosten meubels nodig hebben om te voorzien in hun primaire levensbehoeften. Het idee achter het Meubeldepot is een laagdrempelige en aanvullende voorziening voor de bijzondere bijstand te creëren in de toekomst.

Op dit moment wordt regelmatig een beroep gedaan op bijzondere bijstand (hierna BB) voor meubilair omdat inwoners met een minimaal weekbudget geen financiële middelen hebben om in deze primaire levensbehoefte te voorzien. Vanuit BB wordt de situatie beoordeeld en als een inwoner voldoet aan enkele criteria wordt de BB in de vorm van een lening of gift toegekend. Hoewel inwoners hier goed mee geholpen worden, zijn er ook enkele nadelen te benoemen. Te denken is aan het feit dat een financieel kwetsbare inwoner een extra betalingsregeling krijgt bij toekenning van een lening, dit een individuele maatwerkvoorziening is terwijl algemene voorliggende voorzieningen de voorkeur hebben, de kans bestaat dat inwoner geen andere mogelijkheden verkent omdat BB als oplossing wordt gezien en dat als er een gift wordt toegekend sprake is van extra kosten voor gemeente.

Er was al een provisorisch Meubeldepot gestart dat verder uitgewerkt en verstevigd wordt om een laagdrempelige aanvullende voorziening te creëren voor deze doelgroep.

Voor de uitvoering van dit project ontvangt SMD/Wijkteams Enschede een incidentele subsidie voor de periode van 1 juli 2019 tot 1 juli 2020. Dit document heeft peildatum 1 januari 2020.

Doelen

Met het project Meubeldepot worden de volgende doelen beoogd:

1. Verder verstevigen en uitwerken van het (provisorische) Meubeldepot.
2. Inwoners (cliënten wijkteams en aanvragers bijzondere bijstand) op een laagdrempelige manier helpen op het moment dat meubilair nodig is.
3. Eventueel (gedeeltelijk) voorkomen van aanvragen voor bijzondere bijstand.
4. Het creëren van een laagdrempelige en aanvullende voorziening voor de bijzondere bijstand in de toekomst.

Inhoudelijk en activiteiten

Het project is gestart op 1 juli 2019 en loopt ten tijde van de peildatum zes maanden. In het projectplan zijn activiteiten opgenomen om de doelen te behalen en het toenemende aantal

inwoners te kunnen bedienen. De voortgang van deze activiteiten worden hierna toegelicht evenals eventuele afwijkingen ten opzichte van het projectplan.

Activiteit 1. Vrijwilligers werven

Naast de coördinator Meubeldepot zijn twee vrijwilligers actief bij het meubeldepot. De vrijwilligers zijn beiden gemiddeld 10 uren per week werkzaam voor het depot. Doordat de inwoner alleen op afspraak komt bij het Meubeldepot is dit op dit moment voldoende qua bezetting.

De vrijwilligers hebben veelal een bijstandsuitkering en zijn op zoek naar betaald werk. Hierdoor is het verloop redelijk hoog. Tot de peildatum was het geen probleem om nieuwe vrijwilligers te vinden. Dit komt mede doordat de meeste vrijwilligers het depot kennen omdat zij klant waren en zelf hebben ervaren hoe fijn het is om op deze manier geholpen te worden. De bereidwilligheid om het depot te ondersteunen is groot. Ook via de afdeling Werk en Inkomen bij de gemeente hebben enkele vrijwilligers zich ingezet.

De verwachting is dat ook in de toekomst voldoende vrijwilligers gevonden kunnen worden om het depot draaiende te houden.

Activiteit 2. Uitbreiding netwerk meubeldonateurs

Het netwerk van meubeldonateurs is uitgebreid in de afgelopen periode door met name mond-tot-mond reclame. Donateurs zijn particulieren, bedrijven en andere vrijwilligersorganisaties. Samen met de Enschedese Uitdaging wordt gebruik gemaakt van een bus waarmee meubilair wordt opgehaald en bezorgd. Het Meubeldepot maakt op de peildatum 3 dagen per week gebruik van de bus.

Er is voldoende meubilair om aan de huidige vraag te voldoen. Bij een grotere vraag zijn er genoeg mogelijkheden om het netwerk verder uit te breiden waardoor meer meubels gedoneerd worden. Met name organisaties werken graag mee aan de duurzaamheidsgedachte. De toestroom van meubilair is redelijk constant en er is voldoende voorraad, waardoor ook pieken in de aanvragen opgevangen kunnen worden.

Organisaties die regelmatig meubels doneren zijn bijvoorbeeld:

- Diaconaal Platform Enschede
- Verhuis-/ontruimbedrijf Het Gouden Hoekje
- Verhuis-/ontruimbedrijf Veldhuis
- Hotel De Bloemenbeek
- De Wonne
- Hotel Van der Valk

Activiteit 3. Aanmeldformulier opstellen

Het opstellen van een aanmeldformulier duurde langer dan verwacht. Dit kwam met name doordat gezocht moest worden naar een manier waarop met verwijzer eenvoudig het aanmeldformulier ingevuld kan worden waarbij de financiële check door verwijzer kan worden genoteerd. Dit om 'fun shoppen' te voorkomen. Tegelijkertijd moest onnodig veel papierwerk voorkomen worden, immers de kracht van het Meubeldepot zit in het snel kunnen schakelen in urgente situaties; zelfs op de dag van aanvraag moet soms al geleverd kunnen worden.

Het ontwikkelde aanmeldformulier bevat naast basisinformatie over de inwoner ook informatie van de verwijzer. In de praktijk blijkt dat de inwoner in alle gevallen:

- een bijstands- of andere uitkering heeft en
 - betrokken hulpverlener op de hoogte is van de financiële situatie.
- De conclusie is dat de meubelen op de juiste plek terechtkomen.

Activiteit 4. Samenwerking met Humanitas en Leger des Heils intensiveren

De samenwerking met Humanitas Onder Dak Twente (hierna Humanitas) en Leger des Heils (hierna LdH) heeft veel aandacht gehad en kreeg in de loop van het project een andere vorm.

Bij de start van het project haalde Humanitas kapotte/beschadigde meubelen op bij het Meubeldepot om deze tijdens de dagbesteding op te knappen. Hoewel dit een goede constructie was, waren er twee redenen waarom dit is gestopt:

- het aanbod in kwalitatief goede meubelen was zo groot dat de toestroom naar Humanitas beperkt was
- in de praktijk bleek dat het (te) lang duurde voor de meubelen terugkwamen en ingezet konden worden.

LdH bood aan om te ondersteunen met het vervoer van meubilair wanneer dit nodig is. De planning rondom het vervoer bleek echter niet werkbaar. Het Meubeldepot levert binnen maximaal 1 week meubels en het verzoek om vervoer bij LdH moet ruim 2 weken van tevoren aangevraagd worden. Deze aanvraagtermijn heeft te maken met de planning van LdH.

Ondanks het feit dat voorgaande samenwerkingen niet helemaal van de grond kwamen, is wel samenwerking gevonden in het project 'Huis te leen'. Het Meubeldepot voorziet de woningen van Humanitas en LdH van meubilair in dit project.

Activiteit 5. Overnamekandidaat /-partij Meubeldepot na juli 2020

Aan het einde van dit project is de basis voor het Meubeldepot neergezet. De algemene gedachte is dat de coördinatie van het depot niet bij SMD/Wijkteams Enschede of gemeente Enschede moet blijven. Om het Meubeldepot ook in de toekomst als algemene voorliggende voorziening aan te kunnen blijven bieden en eventueel uit te bouwen, wordt gezocht naar een stabiele overnamepartij zonder winstoogmerk.

Er zijn gesprekken gevoerd met de Enschedese Uitdaging. Zij zijn op dit moment echter geen stabiele overnamekandidaat. In het komende half jaar worden ook gesprekken gevoerd met andere partijen.

Aantal inwoners en herkomst

Van 1 juli tot en met 31 december 2019 is het Meubeldepot 25 weken open geweest. Op de peildatum waren 79 klanten geholpen. Van de start van het project tot de peildatum werden gemiddeld 3,2 klanten geholpen.

Hierbij moet opgemerkt worden dat niet geregistreerd is hoeveel inwoners het hier in totaal betreft. Veel klanten hebben immers een gezin waardoor feitelijk meer inwoners geholpen zijn.

Het grootste deel van de inwoners komt via een wijkcoach bij het depot maar er is een toename zichtbaar van inwoners die door andere organisaties worden aangemeld.

Denk hierbij aan:

- Humanitas Onder Dak Twente
- Livio
- Tactus

- Diaconaal Platform Enschede
- Leger des Heils

Ook worden regelmatig inwoners door gemeente Enschede doorgestuurd die een aanvraag voor bijzondere bijstand ten behoeve van woninginrichting hebben gedaan. Door de inwoner eerst naar het depot te sturen, vervalt vaak een gedeelte van de aanvraag en in sommige gevallen vervalt de aanvraag helemaal. Dit betekent voor de inwoner dat er niets/nauwelijks terugbetaald moet worden. Voor de gemeente betekent dit, in situaties waarbij de bijzondere bijstand een gift is, een besparing op de bijzondere bijstand.

Naast de inwoners die wekelijks bij het depot geholpen worden, worden ook een aantal initiatieven stelselmatig door het Meubeldepot ondersteund. Het gaat om de volgende projecten:

- Project 'Huis te leen'
- Project Doorstroomwoningen
- Project 18- Woon- en Zorgtraject

Deze projecten zijn allen bedoeld voor tijdelijke opvang van een doelgroep. De woningen die hiervoor gebruikt worden zijn door het Meubeldepot ingericht.

Afwijkingen

Op de peildatum waren de volgende afwijkingen te melden:

- Het aantal inwoners per week dat door het Meubeldepot geholpen is, is minder groot dan verwacht. De verwachting was dat 5 inwoners per week geholpen konden worden. In de afgelopen zes maanden waren dit er gemiddeld 3,2 per week. Hierbij moet opgemerkt worden dat alleen het aantal klanten dat daadwerkelijk bij het Meubeldepot kwam zijn geregistreerd. Veelal was er sprake van een gezin achter de klant waardoor feitelijk meer inwoners zijn geholpen.
- De oorspronkelijk bedachte samenwerking met Humanitas Onder Dak Twente en het Leger des Heils is in de loop van het project veranderd. Van samenwerkingspartner bij de uitvoering van het Meubeldepot (meubelen opknappen en vervoer) is het Meubeldepot nu toeleverancier voor een project voor tijdelijke opvang.
- Het Meubeldepot is oorspronkelijk gestart voor cliënten van de wijkteams en aanvragers van bijzondere bijstand. In toenemende mate maken ook cliënten van andere organisaties gebruik van het depot. Het doel een algemene voorliggende voorziening te creëren is hierdoor sneller gerealiseerd dan verwacht.

5.6. Jeugdwerk Online

In het project Jeugdwerk Online richt SMD/Wijkteams Enschede zich op jongeren in Enschede die in de problemen zijn, of dreigen te komen, door hun online gedrag. Met een innovatieve en preventieve aanpak worden deze jongeren vroegtijdig in beeld gebracht en wordt passende ondersteuning en hulp geboden. Hiermee kunnen ernstige problemen en duurdere zorg worden voorkomen.

Voor de uitvoering van dit project ontvangt SMD/Wijkteams Enschede een incidentele subsidie voor de periode van 1 oktober 2019 tot en met 30 september 2020. Dit document betreft de eerste tussenrapportage met peildatum 1 januari 2020.

Doelen

Met Jeugdwerk Online worden de volgende doelen beoogd:

1. Jeugd met problematisch online gedrag in de leeftijd van 10 tot 27 jaar (nadruk op 14- tot 17-jarigen) bereiken, zodat zij met enige hulp in staat zijn om een zelfredzame en zinvolle toekomst vorm te geven met perspectief op de arbeidsmarkt.
2. Een groep moeilijk bereikbare en kwetsbare jeugd versterken in hun zelfredzaamheid door hen weerbaarder te maken en te leren de eigen grenzen te bepalen. Door maatschappelijke activiteiten wordt het begrip wederkerigheid geleerd en ontstaat er (meer) participatie met de buurt, wijk en maatschappij.
3. Maatschappelijke problemen bij jeugdigen inzichtelijk maken (in een voor leken ongrijpbare digitale wereld) en waar mogelijk verminderen door verhalen op te halen en deze te verbinden aan oplossingen.

Inhoudelijk en activiteiten

1. Inzet scholen, jongeren en ouders

Bij het project worden scholen, jongeren en ouders betrokken. Er zijn jeugdige en volwassen vrijwilligers. De jongere vrijwilligers zijn actief op scholen waar zij zelf leerling zijn. Daarnaast wordt voorlichting gegeven en is er een community opgericht.

Vrijwilligers

Op dit moment zijn in totaal 21 vrijwilligers actief waarvan 16 vrijwilligers in de leeftijd van 10 tot en met 21 jaar.

In het volgende overzicht staat meer informatie over de ingezette (jongere) vrijwilligers.

Leeftijd	v/m	School	Locatie	Activiteit(en)
17	v	Saxion	Tromplaan	Voorlichting, contactpersoon UWV-vacatures, vraagstukken delen op social media, onderzoek
14	v	Bonhoeffer College	Bruggertstraat	Voorlichting scholen / netwerkpartners / stadsdeelcommissies, vraagstukken delen op social media
19	m	ROC van Twente	Enschede	Coördinator hardlooptroep, inzet evenementen / maatschappelijke activiteiten en Game2play
14	m	Bonhoeffer College	V.d. Waalslaan	Gamer, signalering
13	m	Bonhoeffer College	Geessinkweg	Gamer, signalering
17	v	ROC van Twente	Enschede	Inzet evenementen / maatschappelijke activiteiten en Game2play (samenwerking beweegbus Sportaal)
17	m	ROC van Twente	Wethouder Beverstraat	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting
21	m	Saxion (ervaringsdeskundige)	Tromplaan	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting, trajectbegeleider
21	m	Saxion	Tromplaan	Inzet evenementen / maatschappelijke activiteiten
17	m	ROC van Twente	Enschede	Gamer, signalering
14	m	Bonhoeffer College	V.d. Waalslaan	Gamer, signalering
11	v	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
10	m	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
11	v	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
12	v	Bonhoeffer College	Wethouder Beverstraat	Gamer, signalering
12	v	Bonhoeffer college	Wethouder Beverstraat	Gamer, signalering

Daarnaast zijn 5 volwassen vrijwilligers betrokken bij het project met verschillende achtergronden.

m/v	Activiteit(en)
m	Ontwikkelaar, applicaties
m	Sportaal-project Game2play, sport&bewegen, voorlichting, real life gaming / signalering / inzet beweegbus
m	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting (Xbox)
v	Ontwikkelaar, applicaties
m	Gamer, signalering, ervaringsdeskundige, inzet voorlichting (Xbox),hardloopgroep

Voorlichting

Tijdens het project wordt op basisscholen in Enschede aan alle groepen 8 voorlichting gegeven aan leerlingen en hun ouders/verzorgers.

Bij deze voorlichting worden rolmodellen / ervaringsdeskundigen ingezet en komen de 'do's and don'ts' van internet/social media/gaming aan de orde. De voorlichtingen worden samen met Sportaal (project Game2Play) gedaan en per 2020 sluit ook Tactus Verslavingszorg aan (ook nu is daar al veelvuldig afstemming mee). Bij Alifa is een eerste aanzet gedaan of ook opvoedondersteuning en jongerenwerk aan kan sluiten. Dit krijgt begin 2020 een vervolg.

Vanaf de start van het project tot de peildatum 1 januari 2020 is voorlichting gegeven aan drie basisscholen.

School	Groep	Bereikte leerkrachten	Aantal leerlingen	Leeftijd	M/V	Bereikte ouders
Basisschool de Koning	8 (2 groepen)	12	52	11/12 jaar	28 m 24 v	67
Basisschool de Esmarke	8 (2 groepen)	4	62	11/12 jaar	34 m 28 v	38
Basisschool 't Schateiland	8 (2 groepen)	4	63	11.12 jaar	26 m 37 v	44

Na elke voorlichting wordt in de nieuwsbrief van de betreffende school uitleg gegeven en worden contactgegevens gedeeld. Zo kunnen ouders, leerkrachten en leerlingen eventueel vragen stellen (nazorg) en groeit de community (jeugd). Door Jeugdwerk Online te volgen via social media en online gaming, blijft het contact bestaan en wordt recente info gevolgd.

Het aantal voorlichtingen op scholen was in december minder dan verwacht. De oorzaak lag in het feit dat scholen in de drukke decembermaand hun prioriteiten ergens anders moesten leggen. In het eerste kwartaal van 2020 wordt dit weer opgepakt.

Naast de hiervoor genoemde voorlichting is ook voorlichting gegeven aan: alle Wijkteams Enschede, Stadsdeelcommissie Zuid (wethouder, stadsdeelmanager en politiek vertegenwoordigers), talentcoördinatoren gemeente Enschede, Sportaal, beweegbijekomsten georganiseerd door Sportaal in stadsdelen Oost en Zuid, FC Twente 'scoren in de wijk', ROC van Twente in Enschede.

Verder is er een afspraak gepland in januari 2020 voor voorlichting aan verschillende Enschedese onderwijsbesturen.

Community

Voor het project is een online community opgericht. Dit kan gezien worden als een online vereniging voor jongeren. Hier komen zij (virtueel) bij elkaar en kunnen zij zich aanmelden voor het geven van voorlichtingen, maatschappelijke klussen en gezamenlijke activiteiten / evenementen. De nadruk ligt hierbij op sport en cultuur.

De community is een middel om te werken aan de competenties van jongeren zodat zij zich zelfstandiger kunnen redden in de maatschappij.

De community is groeiend. Met de community is de Comic Con, de banenbeurs en een game-evenement bezocht. Om dit te kunnen doen zijn vier maatschappelijke activiteiten georganiseerd, waar onder een opschoonactie in stadsdeel Zuid. Hier deden 45 deelnemers (jongeren en ouders) mee met ploggen¹.

In onderstaande overzicht staat informatie over de jongeren die op dit moment deelnemen aan de community.

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname
17	v	Zuid	okt-19	Werkzoekende, oriëntatie opleiding/arbeidsmarkt
14	m	Oost	nov-19	Huiselijk geweld, verwaarlozing
12	m	Oost	nov-19	Gameverslaving, overgewicht, gokverslaving (in spellen)
13	m	Centrum	nov-19	Paniek aanvallen, agressie problematiek
14	v	Zuid	nov-19	Verwaarlozing
13	m	Noord	nov-19	Depressiviteit, mantelzorg
13	m	Centrum	nov-19	Paniek aanvallen, depressie, schooluitval, eenzaamheid
11	m	Noord	nov-19	Paniek aanvallen, eenzaamheid, pestgedrag op school
15	m	Noord	dec-19	Eenzaamheid, keuze sport
13	m	Oost	dec-19	Eenzaamheid, seksuele geaardheid (keuze)
13	v	Noord	dec-19	Gameverslaving
13	v	Noord	dec-19	Gameverslaving
12	m	Zuid	dec-19	Eenzaamheid
12	m	Zuid	dec-19	Overgewicht, eenzaamheid
13	m	Oost	dec-19	Gameverslaving
12	m	West	dec-19	Huiselijk geweld, ouders in scheiding (rouwproces)
13	m	West	dec-19	Huiselijk geweld, ouders in scheiding (rouwproces)
11	m	West	dec-19	Schooluitval door verwaarlozing, huiselijk geweld
19	m	West	dec-19	Aanvraag uitkering, sollicitatietraining, onderdak (eigen kamer)
11	m	Centrum	dec-19	Eenzaamheid
14	m	West	dec-19	Structuur, aandacht
11	m	Noord	dec-19	Eenzaamheid
17	m	Noord	dec-19	Oriëntatie beroepskeuze horeca

¹ tijdens het joggen afval oprapen (een uit Zweden afkomstige fitnessstrend)

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname
13	v	Zuid	jan-20	Overgewicht, eenzaamheid
13	v	Zuid	jan-20	Verwaarlozing
17	m	Oost	jan-20	Werkzoekende/vrijwilligerswerk
12	v	West	jan-20	Gameverslaving, eenzaamheid door hoogbegaafdheid
9	m	West	jan-20	Gameverslaving, eenzaamheid door hoogbegaafdheid
11	v	Oost	jan-20	Gameverslaving, eenzaamheid door hoogbegaafdheid
14	m	Noord	jan-20	Oriëntatie beroepskeuze horeca
13	m	West	jan-20	Eenzaamheid

Overige ontwikkelingen

Met Sportaal wordt intensief samengewerkt in het project Game2Play. De signalen en jongeren van Jeugdwerk Online worden gekoppeld aan 'real life' gamen met als doel jongeren weer 'naar buiten' krijgen. Zo wordt de game Fortnite bijvoorbeeld in het park gespeeld: online meets offline wereld. Een unieke manier waarbij kinderen leren weer met elkaar en buiten te spelen.

Het lectoraat van Saxion Hogescholen heeft interesse getoond in het project. Inmiddels zijn enkele gesprekken gevoerd om het project in een module te verwerken zodat er meer digitale (game) hulpverleners worden opgeleid.

2. Makelaarsfunctie

Door het creëren van een groot netwerk en een community wordt de doelgroep via online gamen & social media geholpen met verschillende vraagstukken. Het ophalen van verhalen en het vervolgens verbinden aan de juiste partij is hierbij het doel. De samenwerking met vrijwilligers op de scholen en de wijkteams is essentieel bij verwijzing van jongeren naar de juiste plek (makelaarsfunctie). Dit verloopt goed.

In de periode tot aan de peildatum zijn 27 jongeren verwezen. In onderstaande overzicht is meer gedetailleerde informatie opgenomen.

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Netwerkpartner / verwezen naar	Reden verwijzing
14	m	Zuid	Tactus verslavingszorg	Gameverslaving
17	m	Noord	Tactus verslavingszorg	Gameverslaving
13	m	West	Alifa Learn4work, kookgroep	Eenzaamheid en oriëntatie beroepskeuze horeca
14	m	Centrum	Veilig Thuis	Huiselijk geweld
14	v	Oost	Veilig Thuis	Huiselijk geweld, verwaarlozing
14	m	Oost	Wijkteam, Leerplicht en Veilig Thuis	Schooluitval door verwaarlozing, huiselijk geweld
19	v	Centrum	Werkplein, St. Jongerenhuisvesting Twente	Aanvraag uitkering, sollicitatie training, onderdak (eigen kamer)
11	m	West, Oost	Sportvereniging Sportlust Glanerbrug	Eenzaamheid
19	m	Centrum	Werkplein (vacatures)	Werkzoekende
17	v	Centrum	Huisarts, Wijkteam	Depressiviteit, mantelzorg
12	m	West	Alifa Learn4work, kookgroep	Eenzaamheid

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Netwerkpartner / verwezen naar	Reden verwijzing
12	v	Oost	Project cool2be fit	Overgewicht
11	m	Oost	Project cool2be fit	Overgewicht, eenzaamheid
18	m	Centrum	Werkplein (vacatures)	Werkzoekende
19	m	Centrum	Werkplein (vacatures)	Werkzoekende
12	v	Oost	Project cool2be fit	Overgewicht
19	v	Oost	St. Jongerenhuisvesting Twente	Met spoed op zoek naar woonruimte
13	v	Noord	Alifa Learn4work, kookgroep	Oriëntatie beroepskeuze horeca
18	m	Centrum	Werkplein (vacatures)	Werkzoekende
14	m	Oost	Sportvereniging Avanti, project Noabersport	Overgewicht, eenzaamheid
16	m	Noord	Tactus Verslavingszorg	Gameverslaving
12	m	Zuid	Sportvereniging/ontmoetingscluster Victoria	Eenzaamheid
11	m	Oost	Project cool2be fit	Overgewicht, eenzaamheid
13	m	West	Tactus Verslavingszorg	Gameverslaving
19	v	Oost	Wijkteam, huisarts, Alifa (budgetbuddy), ROC	Dag-/nachtritme, eenzaamheid en schulden
13	m	Oost	Wijkteam, Mediant, ZAZ	Paniek aanvallen, agressieproblematiek
14	m	Oost	Wijkteam, ZAZ	Dagstructuur, zinvolle dagbesteding, zelfstandigheid

Verder is het signaal over onrust vanwege twee vechtpartijen op het voortgezet onderwijs in samenwerking met Alifa doorgespeeld aan de Politie. Tevens zijn naar aanleiding van enkele sterke signalen (o.a. over game-/spijbelgedrag) vijf huisbezoeken gedaan door een wijkcoach om verdergaande problemen te voorkomen.

Beoogde resultaten

Zoals aangegeven is het maatschappelijk rendement/effect moeilijk te bepalen.

Om toch een inschatting te kunnen geven zijn (online) praktijksignalen gebundeld en besproken met diverse wijkteams die hier al mee werken. Dit is gekoppeld aan de waardebepaling van de 'rate card Enschede en Hengelo'.

In het volgende overzicht zijn de beoogde resultaten van het totale project opgenomen per domein evenals de behaalde resultaten tot de peildatum 1 januari 2020. De resultaten van de eerste drie maanden zijn verrekend aan de hand van de waardebepaling van de 'rate card' en komt op een besparing van ruim €47.500.

Domein	Beoogd resultaat project, looptijd 12 maanden	Resultaat project tot 1-1-2020, looptijd 3 maanden	Waarde	Resultaat 1-1-2020
Werkloosheid	10 jongeren krijgen een baan voor minimaal 20 uur	6 jongeren hebben een baan voor minimaal 20 uur	1.904	11.424
	5 jongeren behouden of hebben 1 jaar lang een baan	Nader te bepalen	3.174	
	Preventief 10 jongeren eerder in beeld, om bijstand te voorkomen	3 jongeren eerder in beeld om bijstand te voorkomen	4.500	13.500

	(bijstand gem. €750 per maand, gem.6 maanden in bijstand oftewel €4.500 per jongere)			
Voortijdig schoolverlaten	10 jongeren opnieuw ingeschreven voor een passende opleiding	2 jongeren opnieuw ingeschreven voor passende opleiding	170	340
	10 jongeren behalen startkwalificatie	Nader te bepalen	679	
	Toevoeging: Preventief 5 jongeren voorkomen overstap regulier naar speciaal onderwijs	3 jongeren voorkomen overstap regulier naar speciaal onderwijs	5.000	15.000
Mentale gezondheid	40 kinderen/jongeren bereiken minimaal score 4(uit5) in de ZRJ op de geïdentificeerde onderdelen	Nader te bepalen	2.109	
Instabiele gezinnen	40 kinderen/jongeren bereiken minimaal score 4(uit5) in de ZRJ op de geïdentificeerde onderdelen	Nader te bepalen	2.364	
Domein	Beoogd resultaat project, looptijd 12 maanden	Resultaat project tot 1-1-2020, looptijd 3 maanden	Waarde	Resultaat 1-1-2020
Politiecontact	25 kinderen/jongeren preventief in traject zonder voorarrest of detentie nodig	12 jongeren preventief in traject zonder voorarrest / detentie	618	7.416
Preventie	Minimaal 40 verwijzingen naar verschillende netwerkpartners	27 verwijzingen naar verschillende netwerkpartners		
			Totaal	47.680

Afwijkingen

Op de peildatum waren de volgende afwijkingen te melden:

- Het werven van vrijwilligers is sneller gegaan dan verwacht.
- Het aantal voorlichtingen op scholen was in december 2019 minder dan verwacht. De oorzaak lag in het feit dat scholen in de drukke decembermaand hun prioriteiten ergens anders moesten leggen. In het eerste kwartaal van 2020 wordt dit weer opgepakt.
- Het aantal voorlichtingen aan in- en externe stakeholders loopt voor op de planning.

5.7. Aanpak Loverboyproblematiek

Voor het project Aanpak Loverboyproblematiek werd tot en met 30 juni 2019 subsidie ontvangen voor preventieactiviteiten en coördinatie en uitvoering van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente. Dit gebeurde in het kader van de brede aanpak 'Veilig volwassen worden voor kwetsbare meiden (en jongens) die zich bevinden in het bereik van het circuit van seksuele uitbuiting'.

Mondeling werd afgesproken dat deze activiteiten voortgezet werden tot en met 31 december 2019, de beschikking wordt begin 2020 verwacht. Het project wordt te zijner tijd regionaal overgenomen.

Doelen

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

Inhoudelijke rapportage preventie en voorlichting

De voorlichting en preventieactiviteiten werden in de periode januari tot december 2019 alleen op aanvraag gedaan.

Activiteiten bestonden in zijn algemeenheid uit het geven van voorlichting en training aan:

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

waarbij zij voorgelicht worden over de achtergronden van loverboyproblematiek, de gehanteerde wervingsmethoden en de werking van sociale media.

In de trainingen (bestaande of nieuwe) wordt dan onder andere gewerkt aan het vergroten van de eigenwaarde en aan het leren voelen en aangeven van grenzen.

Werkconferenties

- Aanwezig met een stand bij themadag bestuur VRT februari 2019
- Aanwezig met een stand bij 'De week van de meldcode'

Voorlichting professionals

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

De hierna genoemde organisaties hebben in genoemde periode gebruik gemaakt van de voorlichting:

- Gemeente Hengelo, domein sociaal
- Stichting J.P. van den Bent; meerdere voorlichtingen
- Politie Academie; meerdere voorlichtingen
- Docentenevent GGD; workshop
- JGZ GGD (jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen); meerdere workshops
- Ministerie van VWS landelijke dag Aanpak Mensenhandel; workshop experttafel vastlopende casuïstiek en workshop hulpverlening aan slachtoffers
- Zone College; meerdere workshops

Voorlichting jongeren

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

School	Afdeling / leerjaar	Aantal leerlingen
ROC	Sport en Bewegen / leerjaar drie	80
Stedelijk Lyceum	Vakschool Het Diekman / leerjaar 2	75
Plechelmus Parochie Rossum	11 à 12 jarigen	80

HSL Kottenpark	Havo/VWO	80
Erasmus College Almelo (sexting / grooming)	Praktijkonderwijs	36
Erasmus College Almelo (loverboyproblematiek)	Praktijkonderwijs	72
Basisschool Al Umah		18

Voorlichting ouders

Op Basisschool Al Umah werden meerdere voorlichtingen gehouden aan in totaal 22 ouders.

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

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

Inhoudelijke rapportage Meldpunt Loverboyproblematiek Twente

Het jaar 2019 heeft in het teken gestaan van de borging en verdere opbouw van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente. Tevens vonden verschillende overleggen en activiteiten plaats in het kader van de 'uitrol' in Twente.

Structurele overleggen

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

- Regelmatig overleg met overige samenwerkingspartners binnen Twente (niet ketenpartners) voor (verbetering van) samenwerking.

Landelijke overleggen en activiteiten

- Landelijke overlegtafel georganiseerd door Comensha , waar professionals van verschillende meldpunten loverboyproblematiek / jeugdprostitutie bijeenkomen om ervaring uit te wisselen, knelpunten te inventariseren en expertise te vergroten.
- Workshops gegeven tijdens de landelijke dag seksuele uitbuiting georganiseerd door het ministerie van VWS in november.
- Expertmeeting Slachtoffers georganiseerd door de ministeries van VWS en Veiligheid en Justitie, sinds maart 2018.
- Expertmeeting over de daderaanpak.
- Expertmeeting over sexting.
- In februari 2019 bezocht de Nationaal Rapporteur Mensenhandel het Meldpunt vanwege zijn interesse in de aanpak zoals die tot nu toe is ontwikkeld.

Website

Met het oog op het regionaal overnemen van het Meldpunt (sinds 2017) zijn er geen aanpassingen meer gedaan aan de website.

Registratiefunctie

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

Cijfers 2019 Meldpunt Loverboyproblematiek Twente

Algemeen

- Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente heeft vanaf de start (juli 2016) tot en met 2019 276 meldingen gehad. Hiervan kwamen 67 meldingen binnen in de periode januari 2019 tot en met december 2019.

Cijfers meldingen periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019

Aantal meldingen	Activiteit
4	advies / consult aan een burger
30	advies /consult aan een professional
2	zorgmeldingen / vroegsignaleringen
26	risicotaxaties waarvan: 12 x potentieel slachtoffer 10 x vermoedelijk slachtoffer 4 x slachtoffer

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

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

5.8. Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen

Het project 'Sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen' (hierna GI's) is gericht op het (verbeteren van) de ondersteuning en begeleiding van kwetsbare inwoners. Het gaat met name om kinderen, jongeren en hun ouders die een beschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel hebben en daarnaast aanvullende zorg en ondersteuning nodig hebben. Passende ondersteuning heeft een preventieve werking in het voorkomen van problemen op latere leeftijd, onder andere op het gebied van huisvesting en gezondheid (verslaving, geweld).

De subsidie van dit project wordt verleend in het kader van de bijzondere subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers en is beschikbaar voor de jaren 2018 en 2019 met een verlenging tot en met 2020. Deze subsidie draagt bij aan het versnellen van de transformatie in het Sociaal Domein.

De in dit verslag opgenomen informatie heeft peildatum 31 december 2019. Het project is in juli 2018 van start gegaan, in juli 2019 is verlenging van de subsidieperiode verkregen tot en met december 2020. Reden hiervoor is het feit dat opstart en doorontwikkeling van de Jeugdbeschermingstafel niet voor eind 2019 afgerond kon zijn.

Doelen

Doelen van het project zijn het verkorten van doorlooptijden van de Onder ToezichtStellingen (OTS'en) en kostenbesparing op de inzet van zorg.

Dit wordt gedaan door het gezamenlijk optrekken van Wijkteams en GI's (verwijzers op grond van de Jeugdwet) waarbij wordt afgestemd welke ondersteuning nodig is. De werkzaamheden zijn gericht op (het verbeteren van) de ondersteuning en begeleiding van kwetsbare inwoners. Het gaat hierbij om kinderen en jongeren die een beschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel hebben inclusief hun ouders en daarnaast aanvullende zorg en ondersteuning nodig hebben.

Inhoudelijke rapportage

In de eerste helft van 2019 is gewerkt aan verdere doorontwikkeling van het project, met name omdat duidelijk werd dat met de gemaakte afspraken in de eerste periode van het project onvoldoende zicht verkregen werd op het al dan niet behalen van de doelen.

Gemaakte afspraken bleken moeilijk te implementeren in organisaties (zowel bij Wijkteams als bij de GI's). Oorzaak was onder andere de regelmatige wisseling van personeel, waardoor afspraken steeds herhaald moesten worden om ze op het netvlies te houden. Ook het gegeven dat tot januari alleen afspraken gemaakt waren met jeugdbeschermers van Jeugdbescherming Overijssel (JBOV) maakte dat de uitrol van het project vragen opriep en voor uitvoerenden soms onduidelijk was.

In 2019 zijn de ketenpartners van het project uitgebreid met de Raad voor de Kinderbescherming (RvdKB) en Veilig Thuis Twente (VTT). Op managementniveau zijn veelvuldig gesprekken gevoerd.

Naast JBOV hebben ook het Leger des Heils (LdH) en de William Schrikker Groep (WSG) zich gecommitteerd aan het project en werd samen besloten in Enschede op zo kort mogelijke termijn te starten met een Jeugdbeschermingstafel waarin met alle partijen casuïstiek besproken wordt.

De Jeugdbeschermingstafel bespreekt casuïstiek die valt binnen de jeugdbeschermingsketen. Er zijn drie 'momenten' waarop een Jeugdbeschermingstafel plaats kan vinden:

- Als de wijkcoach van mening is dat er niet meer verder kan worden gewerkt vanuit het vrijwillig kader.
Doel is dan om met elkaar te bespreken of er nog mogelijkheden zijn de hulpverlening voort te zetten in het vrijwillig kader of dat een verzoek tot raadsonderzoek zinvoller is. Door de aanwezigheid van alle relevante betrokkenen wordt een laatste poging gedaan om een raadsonderzoek te voorkomen.
- Bij afronding van het raadsonderzoek, zowel in de situatie dat er geen OTS wordt aangevraagd als in situaties waarin wel een OTS wordt gevraagd.
Doel is om afspraken te maken over het vervolg van de hulpverlening, de ingezette lijn vast te houden en, bij een OTS, duidelijke afspraken te maken ten aanzien van de taakverdeling.
Doordat zowel wijkcoach als voogd aan tafel zitten, kan met ouders het zorgplan besproken worden en afspraken over de in te zetten hulp. Ook worden afspraken gemaakt over periodieke evaluaties. Tijdens de evaluaties wordt ook de vraag of er nog reden is voor een OTS besproken.
- Bij afronding van de OTS (en tevens toetsing door de Raad voor de Kinderbescherming). De gezinsvoogd draagt in aanwezigheid van ouders, netwerk en betrokken hulpverleners de casus weer over aan het vrijwillig kader.
Doel is afspraken te maken over het vervolg van de hulpverlening en de ingezette lijn middels het hulpverleningsplan vast te houden.

Anders dan voorheen in het beschermingsoverleg worden nu ook ouders zelf, kinderen vanaf 12 jaar, hun netwerk en eventuele betrokken hulpverleners uitgenodigd. Hierdoor ontstaat meer betrokkenheid en commitment voor de gemaakte afspraken en plannen.

Wijkteams Enschede levert ook een bijdrage in de projectgroep van de regionaal opgezette Ontwikkeltafels. Hier komt duidelijk naar voren dat de ontwikkelingen regionaal in een ander tempo verlopen dan in Enschede; bij de Wijkteams zit veel initiatief, ideeën en ook financiële ruimte (vanuit deze beschikking) om aan de slag te gaan. De Wijkteamactiviteiten worden afgestemd op de regionale ontwikkelingen, aangezien het uitgangspunt onderschreven wordt van een regionaal eenduidige aanpak.

Met de doorontwikkeling van het project wordt recht gedaan aan de gestelde doelen. Het garandeert de continuïteit van ondersteuning aan een gezin, waardoor naar verwachting een efficiëncyslag gemaakt kan worden. Niet alleen op het gebied van kwaliteit, maar ook qua tijdsinvestering van alle betrokken partijen.

Rond de zomerperiode 2019 zijn de werkafspraken uitgewerkt en in september vond de werving plaats voor twee ondersteuners voor de Jeugdbeschermingstafel (2x 16 uur per week). Zij zijn gestart met ingang van november. In november vond de werving voor twee voorzitters plaats. Zij zijn beiden aangesteld voor 14 uur per week en starten in januari en april 2020. Tot die tijd neemt de huidige

projectleider het voorzitterschap op zich. De Jeugdbeschermingstafel ging in december 2019 daadwerkelijk van start.

Cijfers periode tot en met 31 december 2019

Vanuit Gidso blijken geen cijfers gegenereerd te kunnen worden die betrouwbaar zijn. In regelmatige overleggen met het Bedrijfsbureau van de gemeente zijn overzichten gegenereerd. Na bestudering blijken deze op onderdelen dermate tegenstrijdig dat het niet zinvol is deze toe te voegen aan de verantwoording.

Oorzaak hiervan lijkt de invoering van het Twents Inkoop Model. Door de overgang naar dit model zijn de cijfers uit 2018 niet vergelijkbaar met die van 2019. Om die reden is overeengekomen dat het Bedrijfsbureau een applicatie in Cognos ontwikkelt teneinde het project cijfermatig te ondersteunen.

Vanaf de start van de Jeugdbeschermingstafel in december 2019 worden gegevens ook handmatig bijgehouden. In deze maand zijn er vier aanmeldingen geweest voor de Jeugdbeschermingstafel. Er vonden drie bijeenkomsten van de tafel plaats. De vierde vond niet plaats, het betrof een oud raadsverzoek dat vanuit het eerdere verzoek opgepakt werd.

Bij de drie Jeugdbeschermingstafels die georganiseerd werden, lukte het bij alle cases om – met een bijgesteld plan – de zaak binnen het vrijwillig kader te houden. Bij de cases zaten ouder(s) aan tafel en betrokken zorgprofessionals. Bij één casus was ook het netwerk vertegenwoordigd (grootouders). In december sloten nog geen kinderen aan bij de Jeugdbeschermingstafel.

Op basis van de gevoerde gesprekken gaven wijkcoaches aan het prettig te vinden dat iemand anders, vanuit een neutrale positie, het voorzitterschap op zich neemt en de regie in het gesprek heeft. Dit heeft ook een gunstig effect op de relatie met ouders.

Ouders vonden het prettig dat zij nadrukkelijk aandacht krijgen en invloed hebben.

Het gemiddelde (rapport)cijfer in de evaluaties kwam uit op een 7,4. Het laagste cijfer was een 5.

Naast deze kwalitatieve en kwantitatieve gegevens is er ‘bijvangst’ waar aandacht aan gegeven wordt. In december viel op dat de kwaliteit van de gemaakte rapportages divers is. Dit punt is neergelegd bij de werkbegeleiders zodat hier aandacht aan besteed kan worden in de teams.

5.9. WoonStAP

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

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

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

Doelen

Met WoonStAP worden twee doelen beoogd:

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

Inhoudelijke rapportage

Aantal cases

Het aantal intakegesprekken dat in het kader van het project WoonStAP is gevoerd vanaf de start van het project tot de einddatum 31-12-2019 is 115.

2019	
Aanmeldingen/consultatievragen	103
Intakegesprekken	49 (12 in 2018 aangemeld)
Afgewezen/afgesloten²	56
In te plannen	1

In 2019 werden na de intake alsnog 3 mensen afgewezen (twee niet WoonStAP-klaar, één persoon terug naar ex-partner).

17 mensen waren al gehuisvest, 13 mensen reageren nog op woningen en van 1 persoon komen zorgaanbieders nog met aanvullende informatie.

	2018	2019	Totaal
Mensen/gezinnen gehuisvest	26	42	68

Uit de monitoring op deze casuïstiek blijkt dat de meeste cases goed gaan. Bij 2 cases wordt extra gemonitord op beheersing van overlastproblematiek, dit geeft voldoende rust om de huisvesting voort te zetten.

Besparing per casus en inzicht in opbrengsten

In het volgende overzicht staat wat de besparing per casus is van de mensen die op 31 december 2019 begeleiding kregen. Onder iedere berekening ligt een maatwerkplan ten grondslag.

² Cases afgewezen/afgesloten in verband met urgentie, geen huurbelemmering, niet WoonStAP-klaar, geen nadere info ontvangen of niet op komen dagen

Casus	Kassabon oud	kassabon nieuw	Besparing
1	€ 59.292	€ 4.810	€ 54.482
2	€ 45.268	€ 6.888	€ 38.380
3	€ 49.845	€ 26.277	€ 23.568
4	€ 18.468	€ 2.208	€ 16.260
5	€ 26.500	€ 15.433	€ 11.067
6	€ 77.620	€ 4.060	€ 73.560
7	€ 29.927	€ 8.453	€ 21.474
8	€ 100.375	€ 4.572	€ 95.803
9	€ 21.920	€ 5.200	€ 16.720
10	€ 25.632	€ 22.728	€ 2.904
11	€ 56.670	€ 10.932	€ 45.738
12	€ 63.000	€ 21.260	€ 41.740
13	€ 60.470	€ 16.392	€ 44.078
14	€ 63.550	€ 15.026	€ 48.524
15	€ 14.500	€ 7.072	€ 7.428
16	€ 14.664	€ 2.988	€ 11.676
17	€ 14.500	€ 7.072	€ 7.428
18	€ 36.768	€ 1.428	€ 35.340
19	€ 46.140	€ 18.970	€ 27.170
20	€ 50.479	€ 13.750	€ 36.729
21	€ 53.620	€ 3.280	€ 50.340
22	€ 99.870	€ 25.910	€ 73.960
23	€ 49.217	€ 8.173	€ 41.044
24	€ 41.380	€ 9.868	€ 31.512
25	€ 88.950	€ 8.160	€ 80.790
26	€ 36.731	€ 9.721	€ 27.010
27	€ 25.550	€ 11.014	€ 14.536
28	€ 87.425	€ 5.911	€ 81.514
29	€ 104.435	€ 6.400	€ 98.035
30	€ 95.720	€ 48.800	€ 46.920
31	€ 26.807	€ 3.280	€ 23.527
32	€ 140.772	€ 16.812	€ 123.960
33	€ 63.620	€ 6.768	€ 56.852
34	€ 9.385	€ 4.840	€ 4.545
35	€ 66.000	€ 2.928	€ 63.072
36	€ 19.300	€ 2.220	€ 17.080
37	€ 14.027	€ 8.807	€ 5.220
38	€ 8.500	€ 780	€ 7.720
39	€ 42.828	€ 6.661	€ 36.167
40	€ 96.460	€ 11.748	€ 84.712
41	€ 42.519	€ 9.741	€ 32.778
42	€ 109.620	€ 6.108	€ 103.512
totaal	€ 2.198.324	€ 433.449	€ 1.764.875

In de kolom 'kassabon oud' staan de kosten per jaar die in een ongewijzigde situatie zouden blijven bestaan. In de kolom 'kassabon nieuw' staan de jaarlijkse kosten die na interventies zijn gerealiseerd. Het betreft hier cases die zijn afgerond of zo goed als afgerond. In totaal is de opbrengst van de samenwerking op de peildatum € 1.764.875.

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

Samenwerking

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

Samenwerking met de Stadsbank Oost-Nederland kreeg meer aandacht en is er een folder ontwikkeld. Wijkcoaches van de Wijkteams Enschede hebben een signalerende en adviserende rol ten aanzien van de doelgroep van dit project (en eventueel voor nieuw ondersteuningsaanbod voor doelgroepen).

Spin-off

Door de samenwerking binnen WoonStAP kwam er zicht op gedeelde kwesties. Zo bleek dat een aantal '18-minners' met enige begeleiding goed zelfstandig kunnen wonen. Voor deze groep worden inmiddels huizen gehuurd en is er een welzijnsorganisatie die ondersteuning biedt. Dit voorkomt dat deze jongeren in een onnodig dure setting terechtkomen. Met Stichting Jongerenhuisvesting Twente zijn afspraken gemaakt over de doorstroom van deze jongeren. In de loop van het project werden 7 jongeren vanuit deze spin-off gehuisvest met licht ambulante begeleiding.

WoonStAP wordt eveneens ingezet bij het herhuisvesten van een aantal jongeren en volwassenen die verblijven bij een zorginstelling die onlangs failliet werd verklaard.

Vervolg

Bij aanvang van het project WoonStAP is afgesproken om aan het einde van de subsidietermijn te bekijken hoe de werkzaamheden in de reguliere Wijkteamstructuur ingebed kunnen worden. Een van de criteria was of de rol van WoonStAP-Wijkcoach door alle wijkcoaches ingevuld zou kunnen worden. Door personeelwisselingen bij de (samenwerkings)partners in het project blijkt afstemming continu aan de orde waardoor de specifieke deskundigheid van de projectwijkcoach niet zonder meer inwisselbaar is. De inzet vraagt een grote mate van overzicht in de complexe inhoud, rekening houdend met belangen van betrokken partijen.

Opgemerkt moet worden dat door het succes van het project en de spin-off meer uren worden ingezet dan begroot. Eind 2019 werden beide wijkcoaches bijna voor hun volledige arbeidsuren ingezet op het project WoonStAP en de daaraan gerelateerde verbanden.

Op basis van deze verantwoording en het succes van het project wordt aan de gemeente verzocht om vanaf januari 2020 te voorzien in financiering van het wijkteam voor deze werkzaamheden en hiervoor een (structurele) subsidie te verstrekken.

Krantenartikel

Begin 2020 verscheen een ervaringsverhaal over de inzet van WoonStAP in de krant TC Tubantia. In de bijlage is dit artikel opgenomen.

5.10. Buurtbemiddeling

Sinds augustus 2018 is Buurtbemiddeling Enschede structureel onderdeel van SMD.

Buurtbemiddeling is actief in Stadsdeel Noord en in de wijk Wesselerbrink, hoewel er een toename was van meldingen uit andere stadsdelen.

2019 was voor Buurtbemiddeling Enschede een goed, stabiel en druk jaar. Het jaar in vogelvlucht:

- Het aantal personeelsleden bleef nagenoeg gelijk. In de laatste drie maanden van 2019 was er extra ondersteuning van de receptiemedewerker SMD, waardoor het mogelijk was een verwijzersbijeenkomst in het kader van het vijfjarig bestaan te organiseren.
- De procesondersteuner en projectleider kregen tijdelijk urenuitbreiding.
- Het netwerk werd verbreed en verdiept. Er werd regelmatig deelgenomen aan spreekuren bij de Wijkwijzers.
- Twee stagiaires van Saxion Social Work waren werkzaam bij Buurtbemiddeling.
- Het aantal meldingen groeide met 17% t.o.v. 2018.
- Het slagingspercentage was 64% (in 2018 65%).
- Het bemiddelaarsteam werd met 4 bemiddelaars uitgebreid.
- Er zijn drie “hoge-nood”bemiddelaars voor inzet bij extreme drukte.
- Er is een intensievere samenwerking met Buurtbemiddeling Winterswijk (inkoop van trainingen).
- Twentse bemiddelaarsdag georganiseerd ter bevordering van de Twentse samenwerking.
- De Overijsselse Overleg Rechter is gestart.
- De samenwerking met het Juridisch Loket is geïntensiveerd.
- Promotiefilmje van Buurtbemiddeling Enschede ontwikkeld.
- Buurtbemiddeling inzetbaar als interventie bij woonoverlast (convenant zorg en veiligheid).
- Veel landelijke en lokale publiciteit voor buurtbemiddeling.
- Tweede plek Vrijwilligersprijs Enschede en genomineerd voor de Nationale Vrijwilligersprijs.
- Alle vrijwilligers van Buurtbemiddeling werken in het Landelijke Registratiesysteem.
- Verandering intervisie en bijeenkomsten zijn doorgevoerd op verzoek van bemiddelaars.
- Extra inzet huisbezoek bij alarmerende signalen van bemiddelaars.
- Actie Burendag: burens bedankt voor hun inzet (goede burens, betere buurten).
- Deelname aan workshops, events om kennis eigen te maken over kwetsbare doelgroepen.

De kracht van Buurtbemiddeling is de neutrale en onafhankelijke positie waardoor efficiënt, effectief en laagdrempelig gewerkt kan worden. Daarmee worden inwoners geholpen bij hun woongenot en relatieherstel. Een van de doelen is inwoners te laten inzien dat geluk belangrijker is dan gelijk.

6 Activiteiten voor derden

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

Vanaf de start van de wijkteams bleek dat de activiteiten voor derden, op een enkele dienst na, naadloos aansloten bij het wijkteamconcept. De diensten voor derden verschoven daardoor grotendeels naar innovatieve en reguliere diensten die in de Wijkteams Enschede werden opgepakt en ontwikkeld.

7 Kwaliteit

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

Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE)

In de afgelopen jaren is het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) ontwikkeld, een uniek kwaliteitssysteem waarin de essentiële uitgangspunten van Wijkteams Enschede met de dagelijkse manier van werken worden verbonden. Het KWE zorgt voor samenhang en verbinding tussen beleid en uitvoering en beïnvloeden elkaar wederzijds. In 2019 is een stevige basis gelegd voor het faciliteren van een optimale zelflerende organisatie waaraan iedereen kan bijdragen.

Tot en met 2019 is er al veel ontwikkeld volgens het re-iteratieve proces Delen -> Duiden -> Groeien -> Vinden. De basis voor de databank met alle benodigde informatie voor het primaire proces staat, ervaringen worden gedeeld en krijgen betekenis in duidingssessies. De inzichten uit de duidingssessies leiden tot nieuwe initiatieven en acties voor verbeterpunten in de organisatie en/of de dienstverlening.

Projectteam

In 2019 is er een KWE-projectteam geformeerd bestaande uit een projectleider en drie procesbegeleiders. In 2019 is gestart met het opleiden van de procesbegeleiders om duidingssessies te begeleiden zodat de afhankelijkheid van externe deskundigen verminderd kan worden. Tevens kan het projectteam de grotere doorontwikkelvraagstukken handen en voeten geven.

KWE-portal

De portal kan geraadpleegd worden door alle medewerkers van Wijkteams Enschede. Het systeem levert 24/7 intelligente sturingsinformatie voor de organisatie en is een informatiebron voor medewerkers.

Er is een aantal nieuwe functies in ontwikkeling. In 2019 werd gestart met de ontwikkeling van de nieuwe 'tegel' ervaringen & opinies om het informeel leren te bevorderen door het delen van inspirerende ervaringen. Begin 2020 wordt de tegel opgeleverd.

De kennisbank is onderdeel van de portal en vormt een bibliotheek voor de professional die helpt bij het maken van afwegingen. De kennisbank is in 2019 gebruikersvriendelijker gemaakt, de S-schijf is gesloten en een flinke toename in het raadplegen van de kennisbank is zichtbaar. Ook is het beheer van documenten in 2019 overgegaan van een externe partij naar vijf opgeleide (interne) medewerkers. Alle benodigde informatie voor het primaire proces is opgenomen en wordt voortdurend geactualiseerd met behulp van reacties van wijkteammedewerkers en op basis van gebruikersanalyses. In 2019 is hier wegens achterstand extra op geïnvesteerd. De eerste plannen zijn gemaakt om vanaf 2020 ook het secundaire proces op te nemen.

Interne communicatie

Medewerkers werden in 2019 'meegenomen' in de ontwikkelingen KWE door diverse lunch & learnbijeenkomsten, de driemaandelijke nieuwsflits, ludieke KWE-acties, ontwikkeling vertelpunten en vooral het geven van betekenis aan ervaringen in duidingssessies.

Verhalen ophalen bij wijkteammedewerkers

Vanuit duidingssessies bleken wijkteammedewerkers behoefte te hebben aan het delen van verhalen over werkbeleving. Hiervoor is in de loop van 2019 een opzet gemaakt voor een vertellijn over werkbeleving die in 2020 geïntegreerd wordt in het huidige vertelpunt voor wijkteammedewerkers.

Verhalen ophalen bij inwoners

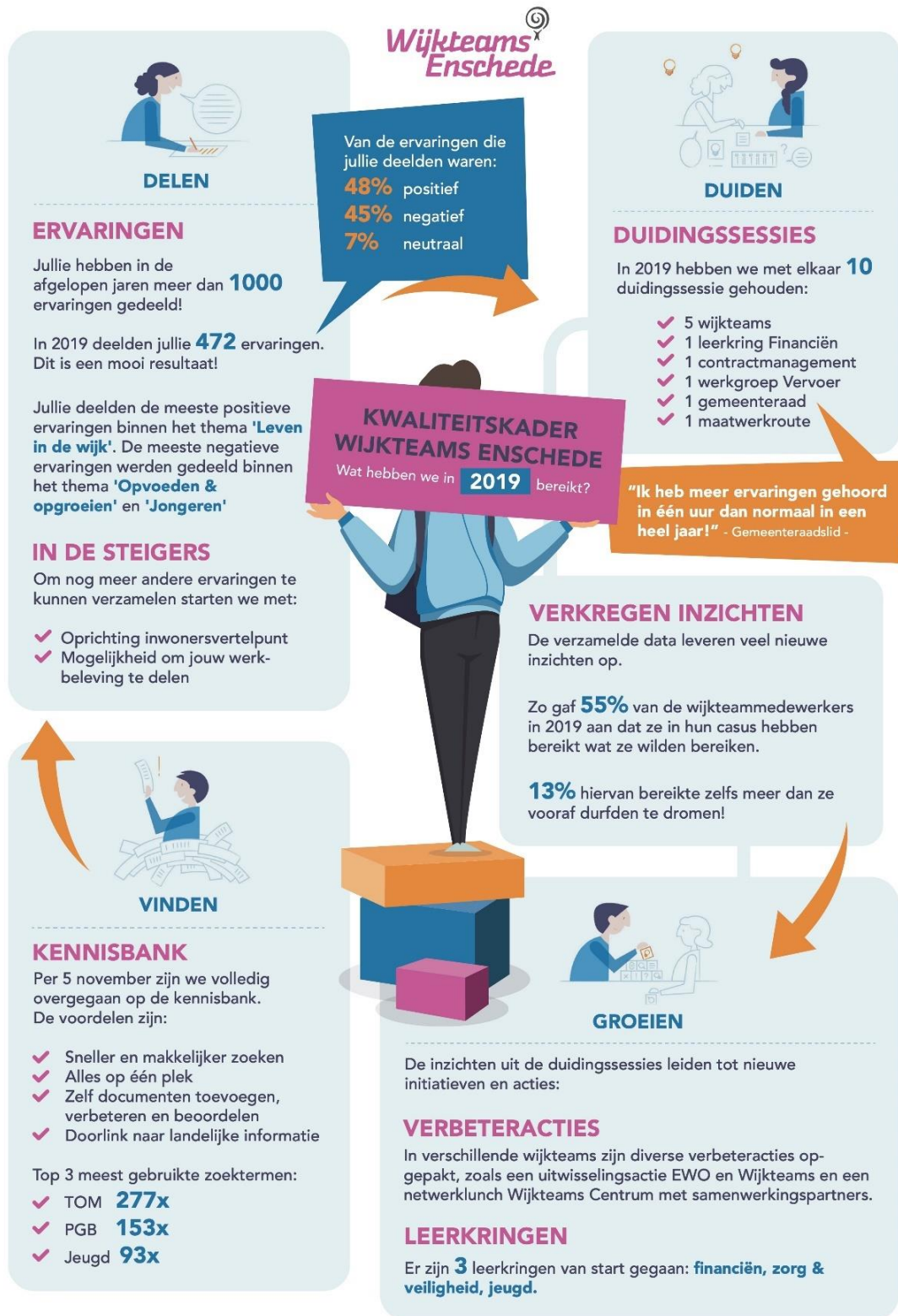
In 2019 werd een eerste versie van het digitale vertelpunt voor inwoners gelanceerd. Hiermee wordt inzicht gekregen in verhalen en ervaringen van inwoners. Het vertelpunt voldoet aan de vereisten van cliënttevredenheidsonderzoeken vanuit Jeugdwet en WMO. In Wijkteam Wesslerbrink wordt een pilot uitgevoerd hoe inwoners gestimuleerd kunnen worden om het vertelpunt in te vullen.

KWE als informatiebron

De informatie uit het KWE wordt steeds vaker gebruikt door Wijkteams, Gemeente Enschede en SMD om inzichten uit de praktijk en samenleving te krijgen. Het KWE biedt deze inzichten. Naarmate het systeem meer gevuld wordt, neemt de output in waarde toe als informatiebron voor onder andere:

- Ontwikkeling van (nieuwe) dienstverlening.
- Vroegtijdig signaleren van tendensen
- Prestatie-indicatoren te 'laden' met beelden van inwoners via wijkteammedewerkers teneinde de transformatie meer inhoud te geven

Wat in 2019 met het KWE werd bereikt



8 Scholing

Visie op scholing

SMD vindt het belangrijk dat er een goede procesbeschrijving ten aanzien van scholing is waarin elementen aan bod komen als: wie komt wanneer in aanmerking voor een training, wat zijn de uitgangspunten, wie geeft akkoord en hoe worden trainingen geëffectueerd. De procesbeschrijving is in ontwikkeling. De gedachte bij de ontwikkeling van een procesbeschrijving is dat opleiding meer als middel wordt gebruikt voor kwaliteitsontwikkeling van de wijkteams en bijdraagt aan de opgave en de ambities van medewerkers. Als organisatie willen we hierin faciliterend en minder sturend zijn.

Wijkteams zijn in dit kader uitgenodigd in beeld te brengen wat zij nodig denken te hebben voor ontwikkeling van hun team of hun professie. De suggesties vanuit de wijkteams zijn de voeding voor het opleidingsplan. Er is in kaart gebracht wat aan opleiding en ontwikkeling is gedaan. Teams en managers weten dat er budget is en dat opleidingen in lijn met de ontwikkelvraag van de teams en de organisatie dienen te zijn.

Door de start van het zij-instroomtraject maken de praktijkbegeleiders kennis met vernieuwd opleidingsaanbod. Deze kennis wordt gedeeld in de organisatie evenals de kansen die zij zien voor de teams.

Deelname aan opleidingen teams en medewerkers

Deskundigheidsbevordering / opleiding ³	Gevolgd door
De Baak – leergang Projectmanagement	Wijkteammanager, projectleider en controller
Euregionaal Congresbureau – congres Seksueel Geweld	3 wijkcoaches team Huiselijk Geweld
Verdraaide Organisaties – lezing ‘Anders Vasthouden’ van Wouter Hart	hele organisatie
Gouden Team Training	Team Wesselerbrink
De Nieuwe Route – Anke Siegers	Team Wesselerbrink
Maken van een maatwerkplan – Instituut voor Publieke Waarden	12 wijkcoaches en 1 werkbegeleider
Let’s talk about sex	25 wijkcoaches en 20 deelnemers externe partijen
Logacom – jaarcongres Huiselijk Geweld	Wijkcoach Huiselijk Geweld
Arbeidsrecht - Hanze Advocaten	HR-adviseur
PGB / WMO Jeugdwet	2 wijkcoaches
Leiderschap - Innovalor	Wijkteammanagers
Teamontwikkeling - Intention Academy	Team Helmerhoek/Stroinkslanden
Beroepsethiek Social Work - Saxion	Wijkcoaches
Praten met kinderen – Saxion	Wijkcoaches
Basistraining Jeugd – Saxion	Wijkcoaches
Blind typen – Twentse School	2 wijkcoaches
Diverse trainingdagen – Enschedese school	Wijkcoaches
Kleuren en facetten van mantelzorg	5 wijkcoaches
Leiderschapsprogramma	3 wijkteammanagers
Omgaan met Emotie en Agressie	Wijkcoaches
Verbindend onderhandelen	Wijkcoaches
Algemene Wet Bijzondere Bijstand; hoe werkt de gemeente en Bezwaar en Beroep	Wijkcoaches

³ Deze lijst is niet volledig omdat opleidingen of trainingen bekostigd vanuit het Loopbaanbudget niet zijn opgenomen.

Deskundigheidsbevordering / opleiding ³	Gevolgd door
Inspiratiesessie 'Samen derannn!'	Wijkcoaches
Online Hulpverleners	Wijkcoaches

Naast de genoemde deskundigheidsbevordering is gedurende 2019 voor € 99.000 gebruik gemaakt van het Loopbaanbudget, ook bedoeld voor de persoonlijke ontwikkeling van medewerkers.

Verder vond twee keer het inwerkprogramma voor nieuwe wijkteammedewerkers plaats die in dienst kwamen tussen 15-12-2018 en 31-12-2019. In dit programma zijn onder andere trainingen in registratiesystemen TOM en Gidso, een training 'bezwaar en beroep' en diverse informatiebijeenkomsten opgenomen.

Erkende registratie

Om aan de verplichting van verantwoorde toedeling te kunnen voldoen moet een organisatie SKJ-geregistreerde wijkteammedewerkers in dienst hebben. In de wijkteams werken SKJ-geregistreerde wijkcoaches, ook wordt onder supervisie van SKJ-geregistreerde wijkcoaches gewerkt. Om het werk goed te kunnen blijven organiseren wordt continue geworven voor SKJ-geregistreerden.

Genoemde SKJ-verplichting werd tot 2019 vertaald in de opgave dat iedere wijkcoach SKJ-geregistreerd moest zijn. Hiervoor is een alternatief plan ontwikkeld om de volgende redenen:

- SKJ-registratie is niet de enige voorwaarde om een goede wijkcoach te zijn;
- Een vorm van registratie is cruciaal, maar hiervoor bestaan meer mogelijkheden (in overleg met Saxion Hogescholen);
- Een registratie is van belang om te borgen dat medewerkers over voldoende kwaliteiten beschikken om in basis een generalist te zijn;
- SKJ blijft van belang, in kwantiteit en kwaliteit, maar is niet noodzakelijk voor iedere medewerker;
- De behoefte voor een alternatieve registratie bestaat niet alleen bij Wijkteams Enschede maar blijkt ook een actueel thema bij andere wijkteams (bron: leden Associatie Wijkteams Nederland).

Samen met Saxion Hogescholen is vastgesteld dat een nieuwe registratie mogelijk gemaakt kan worden voor meer mensen. Dit werd in 2019 uitgewerkt en inmiddels maken meerdere medewerkers gebruik van de registratie Social Work. In 2020 wordt dit doorontwikkeld.

9 Bedrijfsvoering

9.1. Human Resources (HR)

Van generalistische wijkcoach naar generalistische wijkteams

Vanuit de wijkteams kwam begin 2019 de wens af te stappen van de werkwijze met generalistische wijkcoaches, waarbij een wijkcoach alle facetten op het niveau van een specialist moet beheersen. Aan deze wens is gehoor gegeven door toe te werken naar generalistische teams. Wijkcoaches zijn in de basis generalist. Zij kunnen een brede vraagverkenning doen, maar hebben ook hun specialisme(n). Het uitgangspunt is dat elk specialisme voldoende is vertegenwoordigd in de teams.

Deze verandering sloot naadloos aan op de bijgestelde visie op Human Resources (HR); het benutten van talent in de organisatie, mensen laten doen waar ze goed in zijn en aandacht voor talent zodat professionals duurzaam ingezet kunnen worden.

Bijgestelde visie HR

Naast de visie om talent in de organisatie te benutten, is ook het teamgericht werken onderdeel van de bijgestelde visie op HR. Het streven is vanaf 2020 met het team in kaart te brengen wat het aanwezige talent is en welke aanvullende talenten benodigd / gewenst zijn ten opzichte van de opgave. Dit is een onderwerp dat voortdurend in ontwikkeling is.

Teams worden meer bij werving en selectie betrokken en de professionals worden in toenemende mate betrokken bij het formuleren van het (A3-)jaarplan.

Functiehuis

De in 2018 geïntroduceerde 'functiefamilie Wijkcoach A-B-C-D' (eerste onderdeel van een nieuw Functiehuis) bleek begin 2019 onvoldoende herkenbaar en passend voor de wijkcoach- en werkbegeleidersfunctie (formeel wijkcoach D) zoals die bedoeld werd. Onder leiding van een tijdelijke externe projectleider deed de projectgroep in 2019 onderzoek en gaf directeur-bestuurder advies. De nieuwe (interne) HR-adviseur pakt dit traject verder op.

De invulling van de uitvoerende formatie is conform het op dit moment geaccordeerde functieprofiel.

Medewerkersonderzoek

Eind 2019 heeft OR ingestemd met de uitvoering van het medewerkersonderzoek door middel van onderzoeksinstrument 'VAR2'. VAR2 is een diagnostisch instrument dat al eerder werd ingezet om inzicht te krijgen in werk en welbevinden van medewerkers. Het geeft de organisatie inzicht op items zoals; werkdruk, regelmogelijkheden en passendheid van het werk. Vanuit deze inzichten is het mogelijk te sturen in de organisatie.

In de eerste helft van 2020 wordt het tevredenheidsonderzoek onder alle wijkteammedewerkers uitgevoerd. Daarna worden de uitkomsten geanalyseerd en worden acties uitgezet.

Verzuim

Het verzuimcijfer⁴ was in 2019 gemiddeld 8 %, de meldingsfrequentie was 1,18. In de eerste helft van 2019 was het verzuimpercentage bijna 9 %, in de tweede helft van het jaar lag dit rond 7,5 %. Hieruit blijkt dat de inzet op vermindering van verzuim effect lijkt te hebben.

Verloop

In dienst: 38 medewerkers

waarvan 34 wijkcoaches, 3 wijkteamondersteuners en 1 HR-adviseur. Daarnaast worden ook enkele medewerkers (tijdelijk) ingehuurd.

Uit dienst: 22 medewerkers

waarvan 17 wijkcoaches, 1 directeur-bestuurder, 1 wijkteammanager, 1 wijkteamondersteuner en 2 receptionistes.

De medewerkers die uit dienst gingen, vertrokken om verschillende redenen. Onder andere: natuurlijk verloop, twee jaar arbeidsongeschiktheid, ambitie van medewerker, verandering in loopbaanperspectief van medewerker.

⁴ Deze cijfers betreffen alleen de medewerkers in dienst van SMD en zijn niet representatief voor de Wijkteams Enschede.

Genoemde medewerkers in- en uit dienst betreffen alleen de mensen in dienst bij SMD. De aantallen zijn niet representatief voor Wijkteams Enschede in zijn geheel.

In de eerste helft van 2019 was het verloop onder wijkcoaches hoger dan in de tweede helft van 2019. De opgelopen formatieachterstand van 2018 was eind 2019 opgevuld.

'Kweekvijver' / pilot zij-instromers

Om over voldoende gekwalificeerd personeel te beschikken binnen het sociaal domein, is een 'kweekvijver' ontwikkeld voor potentiële wijkcoaches. Door dit te koppelen aan zij-instromers vanuit andere organisaties worden tevens andere achtergronden, visies en denkwijzen binnengehaald ('zakelijke dienstverlenings-DNA') én krijgen mensen met omscholingsambitie een kans. De pilot startte op 1 september 2019 en is een samenwerking tussen Saxion Hogescholen, Wijkteams Enschede, UWV en Menzis.

De zij-instromers krijgen een opleiding tot (basis)wijkcoach aangeboden door middel van een leerwerktraject bij Wijkteams Enschede. Zij worden begeleid door praktijkbegeleiders / wijkcoaches. Eind 2019 volgden 12 zij-instromers het leerwerktraject en waren 4 zij-instromers gestopt (hiervan is er 1 niet gestart en zijn er 3 in de loop van het traject gestopt).

Leiderschapsontwikkeling

In 2019 is een traject voor leiderschapsontwikkeling gestart vanuit de gemeentelijke organisatie. Alle wijkteammanagers doen mee aan het opleidingstraject. Er is bewust gekozen voor een traject dat samengaat met management van de gemeente om zo uitvoering en beleid dichter bij elkaar te brengen.

Hiervoor is het noodzakelijk dat vanuit de opdrachtnemer een helder beeld bestaat wat de opgave voor de professionals is. Vragen daarbij zijn: hoe worden de inzichten vanuit de uitvoering en professionals optimaal benut en welke vorm van leiderschap is daar voor nodig. Op deze vragen zullen de wijkteammanagers met elkaar antwoord geven.

9.3. ICT

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

Bedrijfsbureau SMD maakt gebruik van het automatiseringssysteem bij SMD. Dit systeem voldoet aan de verwachtingen en wensen; het is flexibel, stabiel en er is weinig tot geen uitval. Hetzelfde geldt voor het telefoniesysteem. In 2019 werden de (verouderde) pc's vervangen door 'thin clients'.

Aan het gebruik van twee verschillende 'ICT-werelden' binnen de Wijkteamorganisatie kleven praktische nadelen: bestanden, mailgroepen en agenda's kunnen niet worden gedeeld tussen wijkteams en bedrijfsbureau, er is onduidelijkheid wie welk account heeft en er is voortdurend afstemming nodig om beide systemen zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten.

Om aansluiting te hebben met de Wijkteams, maken medewerkers van het bedrijfsbureau bij SMD steeds vaker gebruik van twee accounts; één bij gemeente en één bij SMD.

9.4. Communicatie

In de oorspronkelijke samenwerkingsafspraken staat dat gemeente verantwoordelijk is voor externe communicatie. In de praktijk blijkt dit niet in alle situaties de meest passende oplossing. Met name bij projecten is er regelmatig behoefte aan korte lijnen en acties. Met de veelheid aan, soms tegenstrijdige, belangen verloopt de communicatie over (te) veel schijven waardoor de slagvaardigheid beperkt wordt.

De interne communicatie bleek in 2019 onderbelicht. Hoewel er werkinhoudelijke informatie werd gedeeld, was er behoefte aan informatie-uitwisseling over best practices, (nieuwe) projecten en interne aangelegenheden. Hierin werd, na overleg met de gemeente, voorzien door periodiek een digitale nieuwsbrief 'Van en voor Wijkteams' te maken.

In 2019 verschenen enkele kritische artikelen in de krant over het functioneren van de Wijkteams Enschede. De ongenueanceerdheid in de artikelen had een demotiverend effect op medewerkers. Intern is adequaat gereageerd om onrust te vermijden. Als tegenreactie wordt ingezet op het plaatsen van artikelen die het werk van een wijkteammedewerker en de Wijkteams Enschede belichten.

9.5. Huisvesting

Vanwege de verkoop van de Servicecentra door de gemeente is in 2019 het eerste Wijkteam verhuisd. Team Zuid-Wesselerbrink werd als tijdelijke oplossing verhuisd naar (deels) De Magneet en (deels) Servicecentrum West. De overige wijkteams volgen fasegewijs vanaf 2020.

De ruimtes in Gezondheidscentrum Zuid en aan de Laaressingel worden gehuurd door SMD. De receptie van het pand Laaressingel 61 werd per juli 2019 opgeheven. De receptiemedewerkers stroomden uit op basis van natuurlijk verloop.

10 Verslag van de Raad van Toezicht

Inleiding

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

De RvT heeft een toezichthoudende taak en vervult de rol van werkgever van de Directeur-bestuurder. Daarnaast vervult de RvT een klankbordfunctie voor de bestuurder.

Samenstelling

In 2019 had de RvT vijf leden. De heer Lotgerink trad, na een wervings- en selectieprocedure voor opvolging, in juli 2019 af als voorzitter van de RvT. Hij werd opgevolgd door de heer Grootelaar. De samenstelling bleef voor het overige ongewijzigd.

Ieder lid van de RvT heeft een specifieke portefeuille. De portefeuilles in 2019 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.

De samenstelling Raad van Toezicht was van 1 januari tot en met 31 december 2019 als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer J.G.M.M. Lotgerink (voorzitter)	- Zelfstandig adviseur en interim-manager	58	27-11-2009 // 2013 27-11-2013 // 2018 ⁵ . Afgetreden 15-06-2019
De heer H. Grootelaar (voorzitter)	- Zelfstandig bestuurs- en organisatieadviseur GovernanceConsult - Geassocieerd adviseur Lysias Advies - Voorzitter RvC Welbions - Voorzitter RvC DeltaWonen	60	15-06-2019 // 2023
De heer R.G. Becking	- Maatschapslid Compagnie Meilleure - Lid raad van toezicht Stichting Quo Vadis	65	01-01-2016 // 2020 01-01-2020 // 2024
De heer L.J.H. Scharenborg	- Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Vice-Voorzitter Hospice De Lelie	66	16-06-2016 // 2020
Mevrouw J.H. Reints	- Advocaat Arbeidsrecht	40	01-01-2017 // 2021
Mevrouw J. Verkade	- Interim-manager en adviseur	51	12-05-2017 // 2021

Ontwikkelingen

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

De Raad van Toezicht constateert dat de SMD een transparante organisatie is die zich bewust is van haar verantwoordelijkheid en oog heeft voor de diversiteit van belangen. Dit alles resulteert in een betrouwbare partner, die kwalitatief hoogstaande diensten levert.

De Raad van Toezicht ziet de toekomst, door de ingezette strategische koers van de maatschappelijke dienstverlening, met vertrouwen tegemoet.

⁵ Met het vertrek begin 2019 van directeur-bestuurder M. Nossin is eind 2018 besloten dat de heer Lotgerink langer de rol van voorzitter RvT vervult. Dit om stabiliteit en continuïteit in de bestuurslaag te creëren.

Activiteiten

De jaarlijkse taken en bevoegdheden betroffen goedkeuring van het financiële jaarverslag 2018 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2018, de begroting 2020 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2019 heeft de Raad zes reguliere vergaderingen gehad. Daarnaast vonden twee bijeenkomsten plaats met de Ondernemingsraad en twee bijeenkomsten met het bestuur van de gemeente Enschede.

In deze en de reguliere vergaderingen kwamen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Financieel jaarverslag en accountantsverslag 2018
- Activiteitenverslag 2018
- Strategie SMD/Wijkteams Enschede
- Kwaliteitskader Wijkteams Enschede
- Managementrapportages voor de gemeente Enschede
- KPI's per tertiaal
- Werving voorzitter Raad van Toezicht SMD
- (Door)ontwikkelingen van de Wijkteams Enschede
- Afspraak RvT met wethouders en directeur Maatschappelijke Ontwikkeling van de Gemeente Enschede
- Rolinvulling van SMD in Wijkteams Enschede, subsidiebeschikkingen.
- Werkbezoeken door verschillende leden van de RvT aan wijkteams
- Profiel en samenstelling RvT
- Ontwikkeling visie op toezicht
- Begroting 2020

Bedrijfsvoering

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

1. Interne informatie te verstrekken door de directeur-bestuurder in de vorm van mondelinge en schriftelijke informatie.
2. Idem door tweemaal per jaar te voeren gesprekken met de Ondernemingsraad.
3. Idem door het jaarlijkse gesprek met de accountant over de financiële situatie van de onderneming.
4. Externe informatie vanuit de eigen netwerken van de leden van de Raad van Toezicht.

Bezoldigingsbeleid Raad van Toezicht

De honorering van de leden en de voorzitter van de Raad van Toezicht valt ruim binnen de adviesregeling van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen (NVTZ).

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en directeur-bestuurder

De Raad van Toezicht is kritisch op het eigen functioneren evenals op het functioneren van de individuele leden. Hiervoor wordt het functioneren jaarlijks geëvalueerd en worden verbeterpunten geformuleerd.

In december 2019 is de voortgang in het functioneren van de directeur-bestuurder in een positief overleg besproken en vastgelegd.

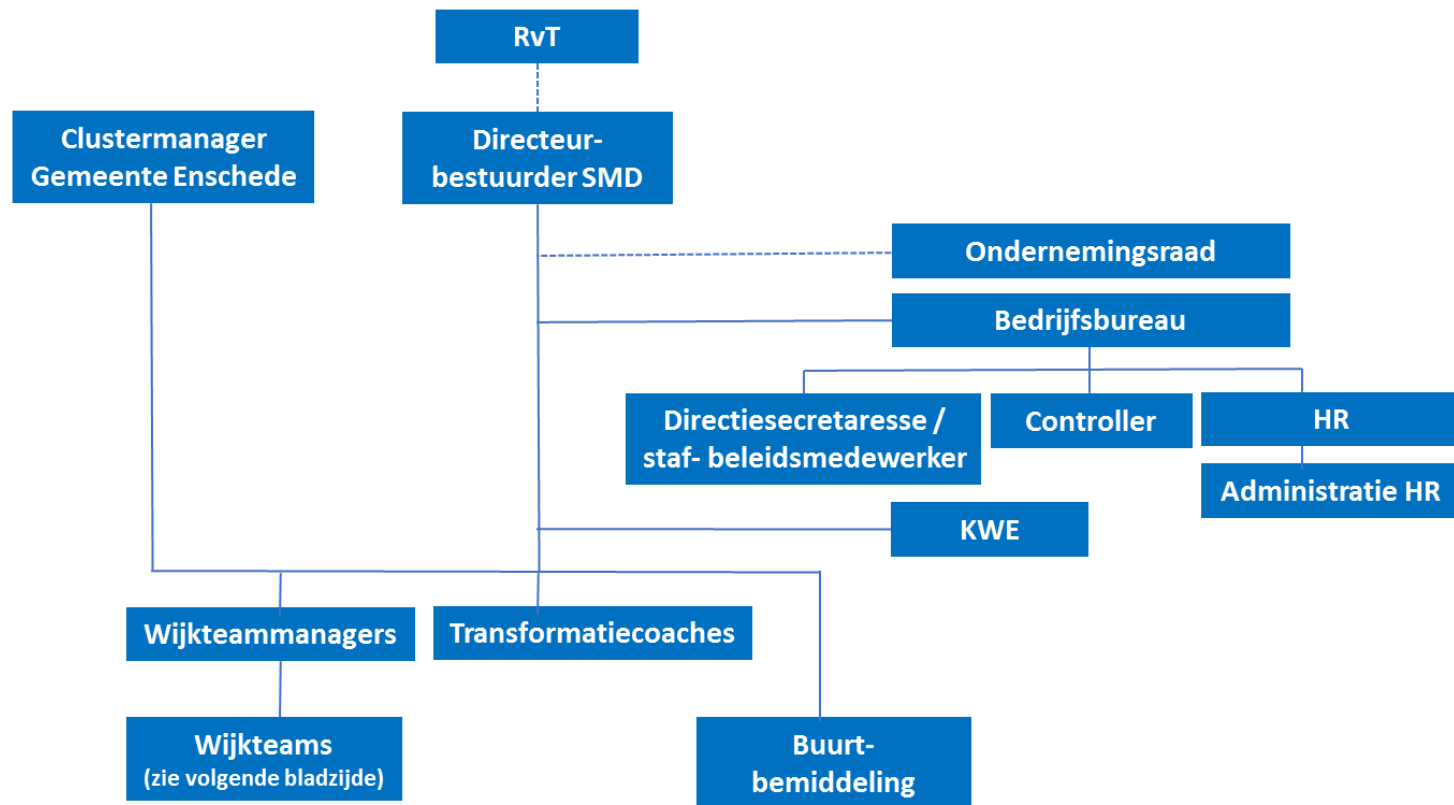
Dankwoord

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

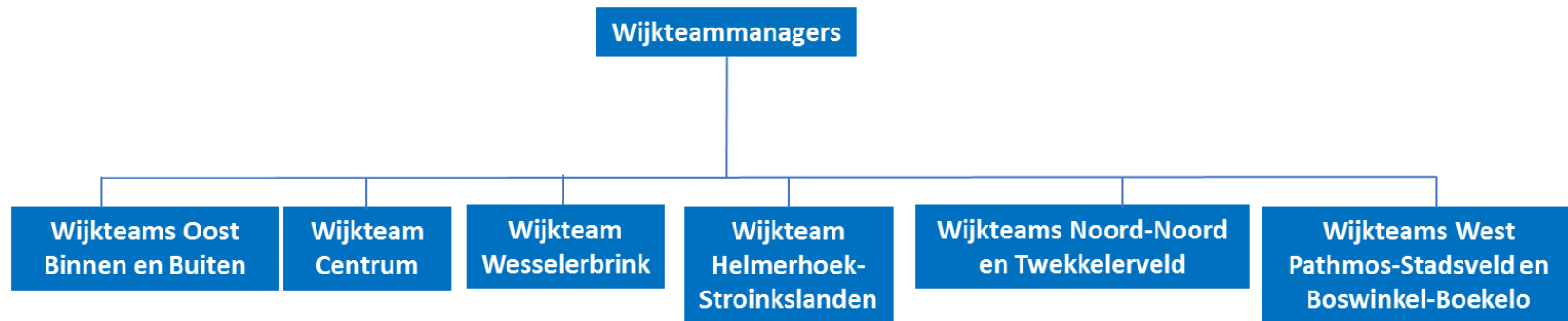
11 Bijlagen:

Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2019

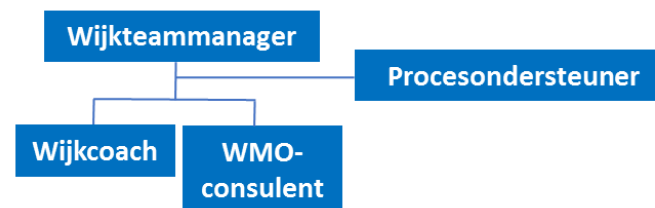
Blad 1



Blad 2



Ieder wijkteam heeft de volgende indeling



Krantenartikel in TC Tubantia over WoonStAP d.d. 15 februari 2020**Moeder opgelucht na nieuwe kans op huurhuis: 'Anders hadden we op straat gestaan' ENSCHEDE –**

Voor Anja () en met haar twee kinderen dreigde een zwerfend bestaan op straat. Ze was vanwege huurschulden uit haar woning gezet en op de zwarte lijst geplaatst. Normaal gesproken kom je met een negatieve huurverklaring bij geen enkele corporatie meer aan bod. Maar via het project WoonStap heeft ze alsnog een tweede kans gekregen.*

Op deze manier zijn in twee jaar tijd 125 Enschedeërs weer aan vast onderdak geholpen. Dat scheelde de samenleving in deze periode 2,2 miljoen euro aan kosten voor een duur hulpverleningstraject en beschermd wonen. Het Enschedese project geldt inmiddels als landelijk voorbeeld.

De gemeente, Stichting Jongerenhuisvesting Twente en de corporaties Ons Huis, De Woonplaats en Domijn werken hierin samen om kwetsbare mensen te begeleiden naar opnieuw zelfstandig wonen. De doelgroep: mensen die uit hun woning zijn gezet. Veelal omdat ze huurschulden hebben, soms vanwege de ontdekking van een wietplantage in hun huurwoning of omdat ze overlast voor omwonenden veroorzaakten.

Zwarte lijst

Daardoor hebben ze een negatieve huurverklaring gekregen en maken ze bij geen enkele corporatie nog kans op een woning. Deze groep gaat zwerven, vindt tijdelijk onderdak bij familie, op een camping of in een noodopvang bij maatschappelijke organisaties als Leger des Heils en Humanitas. „Een instabiele situatie die de onderliggende problematiek, zoals schulden, verslaving of psychische problemen, meestal verergert”, constateert René Droste (49). Hij trekt met Marloes Olde Hampsink (51) het project WoonStap. Beiden zijn in dienst van de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening en maken als zodanig deel uit van gemeentelijke wijkteams.

Droste: „Met WoonStap bieden we deze mensen een tweede kans. Eigenlijk een laatste kans. Dat maken we ze ook heel duidelijk.” Olde Hampsink: „We halen op voorwaarden de huurbelemmering weg. Van betrokkenen wordt geëist dat ze meewerken aan het oplossen van hun problemen. Daar houden we ook een jaar lang toezicht op. In het huurcontract is als clause opgenomen dat ze zich aan afspraken houden.”

Geweldig

Anja (43) verzekert dat ze er alles aan doet om te voorkomen dat ze opnieuw in de problemen komt. „Ik ben ze voor eeuwig dankbaar. De mensen van WoonStap, mijn wijkcoach, mijn bewindvoerder, Domijn. Ze hebben me geweldig geholpen.”

Ze vertelt dat ze nog niet zo lang geleden met haar partner een koopwoning had. „Die was eigenlijk veel te duur voor ons, maar lenen bleek geen probleem. We kregen later zelfs een tweede lening. Leefden er op los. Maar toen de baas van mijn partner failliet ging, kwamen we flink in de problemen. We konden de hypotheek niet meer betalen en bleven na verkoop van ons huis met een grote restschuld achter. We zijn met de kinderen verhuisd naar een flatje, maar een paar maanden later liep onze relatie stuk. Alleen kon ik de huur niet meer betalen. Ik werd er begin december uitgezet.”

Activiteitenverslag SMD 2019 in de gemeente Enschede

Met haar kinderen vond ze tijdelijk onderdak bij haar ouders. „Die hebben een klein huis met maar een slaapkamer. Voor een beetje privacy hadden we een gordijn getrokken door de eetkamer, waar we sliepen. Dat kon niet veel langer.” Er dreigde een zwervend bestaan. „Op straat, tijdelijk bij andere familie of bekenden of naar een tehuis voor moeder en kind”, zegt Anja. „Dat is gelukkig voorkomen.”

Door het project WoonStap kreeg ze een alternatief. „Sinds kort hebben we toch weer een huurflat. Ik heb nu een coach die gedurende een jaar een paar keer langskomt en kijkt of ik me aan afspraken houd. Dat is prima. Ik ben zo blij met weer een eigen huisje. Het geeft ontzettend veel rust.”

Kosten

„De conclusie is, twee jaar na de start van WoonStap, dat de aanpak werkt”, zegt Droste. „Sinds het begin hebben we 125 mensen op deze manier geholpen. De meesten richting opnieuw zelfstandig huren. Anderen naar begeleid wonen. Het scheelde de samenleving in twee jaar in totaal 2,2 miljoen euro aan kosten. Dat kan worden vastgesteld op basis van een algemeen geldende rekenmethode voor kosten voor onder andere opvang bij maatschappelijke organisaties, pleegzorg en uitkeringen.”

Klachten

Olde Hampsink: „Betrokkenen verkeerden in een heel onzekere situatie. Dat brengt veel stress en spanning met zich mee, met als gevolg lichamelijke en geestelijke klachten. Mensen raken hun baan kwijt. Als ze vast onderdak hebben, komen velen weer aan het werk. Over het algemeen zijn het mensen die domme keuzes hebben gemaakt. Dat besef is er inmiddels ook. Ze willen graag uit de situatie komen. Dat zie je terug. In de afgelopen twee jaar is er maar eentje terug gevallen in de oude fout.”

Droste en Olde Hampsink werken nauw samen met het project Doorstroomwoningen. Droste: „Dit is een tijdelijke crisisopvang voor bijvoorbeeld mensen die door ernstige problemen in de thuissituatie er niet meer kunnen wonen. Het biedt een adempauze. Daarvoor zijn verspreid over de stad nu zes woningen beschikbaar. Zodat kinderen naar hun eigen school kunnen blijven gaan.”

()naam is vanwege privacy gefingeerd*