



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

Activiteitenverslag 2020 Stichting Maatschappelijke Dienstverlening

Enschede, 29 maart 2021



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	2020: over mensen, vakmanschap en COVID-19	3
3	Factsheets.....	6
3.1.	Factsheet Structurele subsidie.....	6
3.2.	Factsheet Kwaliteitskader Wijkteams Enschede	7
3.3.	Factsheet Intensivering transformatie.....	9
3.4.	Factsheet Lokale opvolging Wet verplichte GGZ	10
3.5.	Factsheet Coördinatie Meubeldepot.....	11
3.6.	Factsheet Jeugdwerk Online	11
3.7.	Factsheet Aanpak Loverboyproblematiek (Kenniscentrum Mensenhandel)	12
3.8.	Factsheet Sturen op Verwijzingen Gecertificeerde Instellingen.....	13
3.9.	Factsheet WoonStAP	13
3.10.	Maatwerkroute, Vroeg Erop Af en Buurtbemiddeling.....	14
4	Uitwerking activiteiten in de gemeente Enschede 2020.....	15
4.1.	Inzet formatie Wijkteams Enschede (structurele subsidie)	15
4.2.	Kwaliteit / Kwaliteitskader Wijkteams Enschede.....	26
4.3.	Intensivering in het kader van transformatie	26
4.4.	Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede	28
4.5.	Coördinatie Meubeldepot.....	29
4.6.	Jeugdwerk Online.....	32
4.7.	Aanpak Loverboyproblematiek.....	39
4.8.	Sturen op verwijzingen gecertificeerde instellingen	43
4.9.	WoonStAP	45
4.10.	Maatwerkroute	48
4.11.	Vroeg Eropaf	49
4.12.	Buurtbemiddeling	50
5	Verslag van de Raad van Toezicht	54
6	Bijlagen	57
	Bijlage 1. Gedetailleerde informatie Jeugdwerk Online	57
	Bijlage 2. Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2020	63

1 Inleiding

Dit activiteitenverslag SMD 2020 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 zelfstandige stichting die het grootste deel van haar activiteiten uitvoert in 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.

Deze verantwoording is gebaseerd op de verplichtingen en afspraken die met de gemeente Enschede zijn gemaakt in de diverse subsidiebeschikkingen 2020.

Missie, visie en kernwaarden

In 2020 werden de missie, visie en kernwaarden van de organisatie geactualiseerd.

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

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 '2020: over mensen, vakmanschap en COVID-19' staat op hoofdlijnen verwoord wat in 2020 de revu passeerde. In hoofdstuk 3 staan factsheets per activiteit met de stand van zaken van ieder resultaatgebied en eventuele afwijkingen. Een uitwerking per activiteit volgt in hoofdstuk 4 en in hoofdstuk 5 is het verslag van de Raad van Toezicht opgenomen waarin zij verwoordt hoe zij vorm en inhoud aan haar rol heeft gegeven.

2 2020: over mensen, vakmanschap en COVID-19

In 2020 heeft de SMD, ondanks alle consequenties als gevolg van COVID-19, onder meer de volgende producten uitgevoerd: wijkcoaches die generalistisch werken met name in multi-probleemsituaties, jeugdzorg, mantelzorg en rondom thema's als armoede, echtscheiding, loverboys, schooluitval/thuiszitters. Ook zijn MW-diensten geleverd als Algemeen en School Maatschappelijk Werk, maar ook buurtbemiddeling, maatschappelijke opvang en praktijkondersteuning bij huisartsen.

Door het instellen van een 'corona-kernteam' (instellen crisisorganisatie) heeft de organisatie snel kunnen reageren op alle besluiten van de Rijksoverheid, die van invloed waren op de werkzaamheden van de wijkteams.

Na elke persconferentie werd een vertaling van de besluiten van het Kabinet door het team gemaakt en werd de betekenis hiervan, voor de concrete werkzaamheden en het gewenste 'gedrag' van medewerkers, gecommuniceerd. Middels de ingestelde 'corona nieuwsbrief' werd hierover bijna wekelijks gecommuniceerd met alle medewerkers. Op deze manier zijn de medewerkers ondersteund onder andere bij afwegingen met betrekking tot de aanwezigheid op locaties, het face-to-face contact met inwoners, de noodzaak van fysieke trainingen voor inwoners etc.

Het corona-kernteam heeft in 2020 gediend als een instrument ten behoeve van de bedrijfscontinuïteit. Hiermee waren directie en het management in staat om besluiten snel te implementeren en eenduidig hierover te communiceren met alle medewerkers, waardoor de continuïteit van de bedrijfsvoering gewaarborgd was.

Ontwikkelingen in 2020 en voor de toekomst

Vanuit ons 'vakmanschap' vinden we aansluiting bij het perspectief van de inwoner(s) met een ondersteuningsvraag. Omdat dé inwoner niet bestaat en dé oplossing voor een ondersteuningsvraag daardoor ook niet, zullen wijkteammedewerkers constant flexibel en in ontwikkeling moeten zijn. De ontwikkeling van de vakbekwame professional is een continu proces waarin de organisatie zal moeten faciliteren en waarvoor in 2020 een stevige basis werd gelegd.

In 2020 werd het traject van de doorontwikkeling van de organisatie op basis van de missie en visie verder aangevuld door het management met de kernwaarden: verbinding, vertrouwen, persoonlijk en leergierig. Deze kernwaarden zijn in de teams verder uitgerold en ondersteunen de organisatie bij afwegingen op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau.

Aan de hand van de kernwaarden kunnen kwesties vanuit de oorsprong en bedoeling van de organisatie, zoals verwoord in de missie en visie, worden besproken en op een adequate wijze leiden tot keuzes. Met de kernwaarden in de hand worden keuzes op alle niveaus daarmee beter navolgbaar en uitlegbaar, vanuit de bedoeling en opdracht van de organisatie. De kernwaarden hebben we nodig om de volgende stap in de doorontwikkeling van de organisatie verder vorm en inhoud te geven: het faciliteren van vakmanschap.

In de voorgaande jaren merkten we dat de oorspronkelijke doelen van de wijkteams rekbaar en soms zelfs strijdig blijken. Enerzijds is er een opdracht om algemene voorzieningen te normaliseren, overbodige bureaucratie te laten afnemen, focus te hebben op de goede dingen ontwikkelen en de goede dingen te doen. Anderzijds is er behoefte aan verantwoording, controle en regie, hoe processen worden ingericht en resultaten worden bereikt. Kortom, waar aan de ene kant door

medewerkers ingezet wordt op duurzame effecten bij inwoners vanuit het vakmanschap, wordt aan de andere kant gevraagd om concrete resultaten.

Samen met onze opdrachtgever zoeken we naar nieuwe mogelijkheden en ook naar het antwoord op de vraag 'wanneer doen wij het goed?' Een antwoord hierop kan gegeven worden vanuit ons vakmanschap. Door ons vakmanschap centraal te stellen en onze professionals te vragen wat zij nodig hebben om te doen wat het werk van hen vraagt, kunnen we het vakmanschap vormgeven en verder ontwikkelen. Dit maakt vervolgens dat we, ook in een almaar veranderende context en bij een constant veranderende vraag, aanspreekbaar zijn op de opdracht en verantwoordelijkheid die wij hebben in de ondersteuning van inwoners.

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, op thema samen met andere professionals en mét de inwoner die de vraag heeft.

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 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.

De hybride vorm waarin Wijkteams Enschede vanuit de SMD samen met de gemeente Enschede wordt vormgegeven heeft zowel voor- als nadelen. De komende periode gaan we met elkaar in overleg en verkennen we hoe het beste van twee werelden verenigd kan worden.

Investering in medewerkers en de opbrengst

HR-beleid en -regelingen

In 2020 is er veel geïnvesteerd om de HR-vragen en -behoefte in kaart te brengen. Ook werd er een inhaalslag gemaakt op een aantal onderwerpen en regelingen. Het HR-fundament voor de organisatie is hiermee enorm verstevigd.

Dalende trend verzuim

Het verzuimcijfer laat in de afgelopen drie jaren een dalende lijn zien op percentage, aantal meldingen en meldingsfrequentie. Primaire oorzaak in het verzuim van de SMD laat vooral een combinatie zien tussen werk- en privégerelateerde issues. Er is veel ingezet op de preventieve kant van verzuim (onder andere het vroegtijdig signaleren door manager op mogelijke uitval en tijdig inzetten van een bedrijfscoach, danwel een preventieve afspraak bij de bedrijfsarts).

Groei welbevinden medewerkers

In oktober 2020 is de VAR-2 (diagnostisch meetinstrument) onder alle wijkteammedewerkers uitgezet, zowel met SMD- als gemeentedienstverband. Dit instrument werd voor de derde keer ingezet om inzicht te krijgen in het werk en welbevinden van de medewerkers. De response rate was maar liefst 80%. Het is opvallend dat we over het algemeen een verbetering hebben doorgemaakt ten opzichte van 2017 en ook beter scoren dan de landelijke norm.

Zichtbaarheid vakmanschap: Sociaal Werker van het jaar 2020

In 2020 werd een medewerker van de SMD uitgeroepen tot Sociaal Werker van het Jaar 2020. Deze titel werd gedeeld met twee collega's van andere organisaties in Nederland. De titel heeft ervoor gezorgd dat het vakmanschap van de wijkteammedewerker zowel binnen de SMD als daarbuiten goed in beeld is gekomen. Zij heeft aan bestuurlijke tafels kunnen laten zien en kunnen uitleggen wat de meerwaarde is die vanuit vakmanschap geleverd wordt in Enschede. Naast gesprekken met lokale bestuurders over het werk vanuit de SMD werd de medewerker ook vanuit de rol als Sociaal Werker van het Jaar door verschillende landelijke kranten geïnterviewd. De verschillende uitingen in de media en aan bestuurlijke tafels zijn enorm helpend geweest om de resultaten en effecten van het werk, óók voor de lokale politiek en de samenleving, goed in beeld te brengen.

Willem Loupatty
directeur-bestuurder

3 Factsheets

3.1. Factsheet Structurele subsidie

Resultaatgebieden		
Overleg en afstemming	1. Minimaal één keer per jaar bestuurlijk overleg (vertegenwoordiging College B&W en RvT SMD)	✓
	2. Regelmatige overleggen en afstemming op strategisch, tactisch en operationeel niveau	✓
Ondersteuning inwoners	Inzet van formatie voor 1. ondersteuning aan inwoners en voor 2. het faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) wijkteams ten behoeve van de doelen zoals genoemd in de subsidieaanvraag 2020	✓ ✓
Personeel	1. Ontwikkeling strategisch HR-beleid dat aansluit bij koers en opdracht van de wijkteams, gedeeld opdrachtgever met gemeente	✓
	2. Passende leiderschapsontwikkeling	✓
	3. Verzuimpercentage gemiddeld en verzuimpreventie moment	○ 7,92% over geheel 2020
	4. Deskundigheidsbevordering: - aanbieden van scholing, training e.d. - stimuleren van accreditatie (behoud)	✓ ✓
	5. Organiseren van nieuwe accreditatiemogelijkheid naast SKJ	○
	6. Optimale inzet van talenten (SPP)	✓
	7. Aantrekkelijk werkgeverschap	✓
	8. COVID-19	
Financiën	Besteding budget op basis van kostentoe rekeningsmodel	Zie jaarrekening 2020

- X onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
- O niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
- ✓ Voldoende, verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

Optimale inzet van talenten (SPP)

Wegens een verschuiving in prioritering van de organisatiebehoefte werd in oktober 2020 niet gestart met dit thema. Het is doorgeschoven naar het jaarplan 2021.

Aantrekkelijk werkgeverschap

In kwartaal 4 zou gestart worden met een aantal grote HR-projecten (Gesprekscyclus, Strategische Personeelsplanning, Vitaliteit en Beloning). De organisatie heeft echter besloten deze grote (en tijdrovende) projecten om te buigen naar haalbare op te leveren HR-tools en -beleidstukken, die meer faciliterend waren aan de behoefte van onze professionals en bijdroegen aan de doelen van de organisatie.

Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.2. Factsheet Kwaliteitskader Wijkteams Enschede

Deelproject	Resultaat	Peildatum 31-12-2020	toelichting
Inwonervertelpunt	1. 150 ervaringen en inzichten van inwoners	X	Bleek niet haalbaar om via wijkteammedewerkers ervaringen van inwoners op te halen. Andere aanpak nodig in 2021. Infrastructuur is klaar, maar KWE is afhankelijk van anderen of deze infrastructuur benut wordt.
	2. Ontwikkeling advies stedelijk en voor wijken Enschede uitrol van het inwonervertelpunt	✓	
	3. Ontwikkeling inwonervertelpunt	✓	
	4. Alternatief voor eenmalige moment opname van cliënttevredenheidsonderzoek	O	
Wijkteammedewerker-vertelpunt	5. Vertellijn werkbeleving geïntegreerd in Vertelpunt Samen Leren	✓	Infrastructuur is klaar, maar KWE is afhankelijk van anderen of deze infrastructuur benut wordt. Vooral ingezet in 2020 om de impact van corona op medewerkers te volgen en bij te sturen. Bleek niet haalbaar in 2020. Volgt in 2021
	6. Alternatief voor eenmalig medewerkers-tevredenheidsonderzoek, per crisis of gebeurtenis	O	
	7. Zicht op ontwikkelbehoefte en vergroten passend ontwikkelbeleid	✓	
	8. Zicht op kansen duurzame inzet	O	
Stimuleren, organiseren en faciliteren duidingssessies	9. Zelfstandig duidingssessies leiden door procesbegeleiders	✓	Vanwege oplevering multiperspectief vertelpunt op 31-12-2020, kunnen de dashboards pas ingericht worden bij voldoende binnengekomen data.
	10. Faciliteren in behoeften om inzicht op diverse vlakken	✓	
	11. Format ontwikkelen duidingssessies	✓	
	12. Dashboard voor wijkteams, leerkringen en HR met data uit vertelpunten	O	
Leerkringen	13. Continu faciliteren van het leren in het primaire proces	✓	
Volgsysteem verbeteracties	14. Volgen van het effect van verbeteracties	✓	
KWE Portal	15. Tegel 'Inspirerende ervaringen van je collega's' in gebruik	✓	Vanuit interviews blijkt meerderheid van de gesproken wijkcoaches tevreden over de KWE Portal.
	16. Toegankelijkheid en gebruikersgemak portal beoordeeld met een '7'.	✓	
Kennissbank	17. Toename in het gebruik van de kennissbank met 20%	✓	Voor zover mogelijk is dit gedaan.
	18. Doorontwikkeling 'achterkant' kennissbank	✓	

Deelproject	Resultaat	Peildatum 31-12-2020	toelichting
	19. 'Vraag het Me' integreren	X	Voor integratie in KWE portal is niet gekozen door (SMD-)bestuur.
Projectorganisatie	20. Projectstatus KWE borgen in bestaande organisatie, duidelijkheid over financiering en vervolgcontracten derden.	✓	Voortbestaan KWE is geborgd wat betreft akkoord van het WTMO en financiering. Ook is er duidelijkheid over vervolgcontracten met derden. Het implementatietraject start in 2021.
	21. Advies aan MT over vervanging GripOp WMO-module werkinstructies door KWE	X	Tot op heden was het nog niet mogelijk om hier een advies over uit te brengen.
	22. Peiling onder wijkteammedewerkers	✓	

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

Corona heeft een grote impact gehad op het overbrengen van het KWE naar de teams. Nadat 2019 een bruisend jaar was en een flink aantal teams duidingssessies hebben gedaan, is dat in 2020 sterk verminderd. Gelukkig is te merken dat momenteel (begin 2021) nieuwe energie ontstaat. In het eerste kwartaal van 2021 is het duiden weer volop opgepakt.

In de loop van 2020 hebben we moeten besluiten om met één van de twee leveranciers van het KWE te stoppen. De samenwerking liep zeer stroef en ondanks meerdere malen deze samenwerking te bespreken, is er onvoldoende verbetering opgetreden. Hierdoor hebben we niet onze gehele ambitie rondom de KWE Portal kunnen realiseren. De impact hiervan is vooral achter de schermen geweest op de doorontwikkelingsnelheid en benodigde uren inzet vanuit het KWE projectteam en bedrijfsbureau. Ook heeft deze ontwikkeling impact gehad op het vraagstuk module werkinstructies GripOp. 2020 was geen geschikte timing voor dit vraagstuk.

De pilot rondom het inwonersvertelpunt heeft niet de ervaringen van inwoners opgeleverd waar we op hadden gehoopt. De weg via wijkteammedewerkers blijkt niet geschikt, zolang het eigenaarschap rondom het delen van ervaringen is overgenomen in de wijkteams. Het advies voor 2021 is het inbouwen van deze kennis infrastructuur in het dagelijkse beleid van de organisatie en het gebruik maken van digitale distributiekanaal zoals e-mail en sms om inwoners te bereiken.

3.3. Factsheet Intensivering transformatie

Deelproject	Resultaat	
Versterken Wijkteams Enschede	1. Opleiden van zij-instromers tot basiswijkcoach	✓
	2. Evaluatie project en besluit over eventueel vervolg	✓
Toegankelijk maken voorzieningen	1. Inzetten op het meer werken vanuit wijken en buurten	○
	2. Onderzoeken hoe dit structureel ingebed kan worden vanaf 2021	○

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
○	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	verloopt conform planning of begroting

Zij-instroom

De pilot, waarbij zij-instromers opgeleid worden tot basis wijkcoaches, ter versterking van Wijkteams Enschede heeft onder de medewerkers positieve ervaringen opgeleverd. Dit is gebleken uit een evaluatie die in de wijkteams is gehouden. Met name het brengen van frisse blikken heeft hen verder geholpen. De aanvankelijke weerstand om mensen toe te laten die niet dezelfde opleiding hadden genoten is afgenomen en heeft geleid tot meer dialoog.

De pilot heeft geholpen bij de transformatie en bijgedragen aan onze opdracht om inclusiviteit te bevorderen. Al tijdens het traject vonden vijf van de twaalf deelnemers een baan dankzij het traject, waarvan twee binnen de wijkteams. Deze twaalf mensen ontvingen half september 2020 hun certificaat en worden aanvullend begeleid bij het zoeken naar een passende functie.

De evaluatie van de pilot met UWV en Saxion heeft laten zien dat er meer verbinding en samenwerking is tussen de afdeling Werk & Inkomen, het onderwijs en de praktijk van de wijkteams. Saxion heeft laten zien dat zij modules en hun begeleiding in een korte tijd kunnen aanpassen op vragen vanuit de praktijk. Het UWV had gehoopt op meer uitstroom. Tegelijkertijd is er ook het besef dat de deelnemers heel kort geleden hun certificaat ontvingen en nu pas echt gaan solliciteren. Op onderdelen zal er een vervolg plaatsvinden. De zij-instroom heeft veel gevraagd van onder andere HR, praktijkbegeleiders en collega's qua inventiviteit en aanpassingsvermogen. Met name HR en managementteam zijn terughoudend waar het gaat om een eventuele voortzetting. Er zal worden afgestemd op welke onderdelen het wenselijk is om dit soort kansen voor zij-instromers voort te zetten en wat er voor nodig is. Het is van belang dat er meer organisaties een bijdrage leveren voor werkplekbegeleiding.

Als resultaat kan daarnaast genoemd worden dat is gebleken dat mensen met een aantoonbaar HBO werk- en denkniveau ook kunnen worden ingezet in het sociaal domein (al dan niet met een vervolgt traject). Voor deze pilot was dat uitgesloten.

Toegankelijk maken algemene voorzieningen

Er is formatie ingezet op het meer werken vanuit wijken en buurten door onder andere het aansluiten bij, inzetten en gebruik maken van enkele grotere ontwikkelingen zoals Project ACE en de Wijkwijzers. Het aansluiten door de Wijkteams gebeurde zowel fysiek, digitaal als telefonisch. Helaas werden de mogelijkheden met name fysiek in 2020 dermate beperkt door de coronamaatregelen dat plannen niet voortvarend uitgevoerd konden worden. Het ombuigen van maatwerk naar algemene voorzieningen was daardoor niet goed mogelijk en beperkter dan verwacht.

Een ander nadelig effect van de coronamaatregelen was dat de wijkdynamiek over het algemeen minder werd; mensen werkten thuis en er was minder direct contact met / tussen partners op plekken waar presentie gewenst en noodzakelijk is in de wijken. Powers waren dicht of marginaal geopend. Dit gold ook voor Wijkwijzers die begin 2021 pas wat meer geopend konden worden, maar nog steeds in beperkte mate en dan met name op plekken waar voorheen veel dynamiek was (en nu niet meer).

Vanuit de wijken kwamen minder signalen en ook van partners (waaronder scholen) ontvingen we minder signalen. Hierdoor was het zicht op de actuele behoefte aan algemene voorzieningen beperkt.

Door inzet van een extra project vanuit en door wijkteammedewerkers kunnen meer inwoners hun eerste vraag kwijt via Online Hulp. Daar kunnen zij sneller worden doorverwezen naar voorliggende voorzieningen of andere mogelijkheden. Hierdoor houden inwoners meer eigen regie en is het overnemen en organiseren van maatwerk minder voor de hand liggend. Het (door)ontwikkelen van algemene voorzieningen door wijkcoaches wordt hiermee gestimuleerd.

In de loop van de coronamaatregelen werd duidelijk dat een deel van de inwoners hiermee goed bereikt kon worden, maar dat er ook een groep is die niet bereikt wordt en pas laat in beeld kwam.

Hoewel de verwachting is dat Wijkwijzers en Powers in 2021 weer kunnen openen, blijft dit afhankelijk van de corona-ontwikkelingen. Daarnaast is er mogelijk enige opstarttijd nodig om de juiste dynamiek weer te vinden.

Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.4. Factsheet Lokale opvolging Wet verplichte GGZ

Resultaat

1. Informatie-uitwisseling door Frontoffice met GGD evt. in afstemming met betrokken wijkcoach	✓
2. Inzet van Wijkcoaches voor (regelen of oppakken) vrijwillige zorg indien er geen noodzaak is tot verplichte zorg	✓
3. Deelname aan afstemmingsoverleg	✓

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen te melden. Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.5. Factsheet Coördinatie Meubeldepot

Resultaat

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	○

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
○	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	verloopt conform planning of begroting

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 werd in het oorspronkelijke projectplan. De verwachting was dat 5 inwoners per week geholpen konden worden. In het afgelopen jaar fluctueerde het aantal mede door COVID-19. In de afgelopen maanden werden gemiddeld 3,4 gezinnen per week geholpen. 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 veranderde in de loop van het project. Van samenwerkingspartner bij de uitvoering van het Meubeldepot (meubelen opknappen en vervoer) werd het Meubeldepot toeleverancier voor een project voor tijdelijke opvang.
- Het Meubeldepot startte oorspronkelijk voor cliënten van de wijkteams en aanvragers van bijzondere bijstand. In toenemende mate maakten ook cliënten van andere organisaties gebruik van het depot. Het doel een algemene voorliggende voorziening te creëren werd hierdoor sneller gerealiseerd dan verwacht.

Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.6. Factsheet Jeugdwerk Online

Resultaat

1. Jeugd met problematisch online gedrag (10-17 jaar) bereiken, zodat ze met enige hulp in staat zijn 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.	✓
4. Samenwerking met Online Hulp intensiveren teneinde Jeugdwerk Online in te bedden in de wijkteamorganisatie.	✓

- X onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
- O niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
- √ verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

Er zijn geen afwijkingen te melden. Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.7. Factsheet Aanpak Loverboyproblematiek (Kenniscentrum Mensenhandel)

Resultaat

1. Het voorkomen dat kinderen / jongeren slachtoffer worden van loverboyproblematiek middels voorlichting, preventieactiviteiten.	√
2. Coördinatie en uitvoering van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente. De uitvoering bestaat altijd uit het voeren van procesregie bij casuïstiek, maar waar nodig wordt ook casusregie gevoerd en/ of hulp verleend aan slachtoffers en/of gezin.	√
3. Meedenken en voorsorteren op de doorontwikkeling naar Kenniscentrum Mensenhandel Twente	√

- X onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
- O niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
- √ verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

- Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente werkt sinds januari 2020 Twentebreed. De uitbreiding van het werkgebied zou gepaard gaan met uitbreiding van formatie. In goed overleg met Gemeente Enschede is deze uitbreiding niet geheel ingevuld in 2020. Gevolg is dat het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente minder heeft kunnen investeren in samenwerking met andere (nieuwe) Twentse gemeenten dan verwacht op dit thema. Hierdoor vond mogelijk minder signalering plaats en kwamen er wellicht minder aanmeldingen uit andere Twentse gemeenten binnen.
- Preventie:
 - Vanwege de maatregelen als gevolg van COVID-19 vonden minder voorlichtingen aan jongeren en professionals plaats dan gepland en bedacht.
 - Ook de ludieke preventieactie ter nagedachtenis aan de ambassadrice van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente Lotte van der Zee kon niet plaatsvinden.
 - Als alternatief zijn de vlogs 'voor jongeren, door jongeren' en project Harnas ontwikkeld ten behoeve van preventie waardoor toch aandacht gevestigd wordt op het bestaan van uitbuiting, verschillende vormen van uitbuiting en aandacht voor wat ouders / jongeren kunnen doen om meer beschermd te zijn tegen uitbuiting.
- Financieel
 - In de loop van 2020 bleek de subsidie voor dit project niet geheel besteed te kunnen worden in 2020. De reden hiervoor is dat voorlichting op scholen en bij instellingen (preventie) door coronamaatregelen niet kon plaatsvinden. In november is om toestemming verzocht het restant

uit 2020 (in november naar schatting € 20.000) in te zetten in 2021. Hiervoor ontvingen wij in december toestemming middels een herziene beschikking.

Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.8. Factsheet Sturen op Verwijzingen Gecertificeerde Instellingen

Resultaat

1. Verkorten doorlooptijden van ondertoezichtstellingen (OTS'en).	✓
2. Kostenbesparing op inzet van zorg.	✓
3. Verbeteren van de doorgaande lijn van het hulpverleningsproces aan cliënt.	✓

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

In september 2020 is een verzoek ingediend om de subsidieperiode voor dit project te verlengen tot en met 1 april 2021. Eind 2019 werd de subsidie al eens verlengd wegens verlate toezeggingen van ketenpartners om mee te werken aan de jeugdbeschermingstafel (JBT). De middelen werden in 2020 ingezet om de JBT te starten en om extra personeel in te zetten.

Enschede loopt voor op de regionale ontwikkeling; de tafels worden al georganiseerd en voorzitters en ondersteuners worden uit deze subsidiemiddelen bekostigd. Regionaal is de beoogde start van de JBT's begin 2021. SMD / Wijkteams Enschede heeft verzocht het restant van de middelen te gebruiken om de JBT's in Enschede te continueren tot het moment dat de tafels vanuit de regio zijn opgestart. Dit verzoek is gehonoreerd.

Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.9. Factsheet WoonStAP

Resultaat

1. Inbedden van werkzaamheden in Wijkteams	n.v.t.
2. Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners	✓
3. Inzicht in rendement van de ondersteuning voor de gemeente (kassabonnensysteem)	O

X	onvoldoende, wijkt af, vraagt om extra aandacht en onderbouwing
O	niet onvoldoende, maar wel scherp houden, vraagt actie om afwijking te voorkomen
✓	verloopt conform planning of begroting

Afwijkingen

Voor het project WoonStAP is na de evaluatie voor 2020 wederom subsidie aangevraagd om het succes van het project voort te kunnen zetten.

Een van de gewenste resultaten was de projectwerkzaamheden in te bedden in de wijkteams. Het idee hierachter was dat dit zou zorgen voor inwisselbaarheid van de rol van betrokken wijkcoaches. Alle wijkcoaches zouden dan vanuit die rol ingezet kunnen worden voor WoonStAP. Op basis van de personele wisselingen binnen de samenwerkingen van WoonStAP en de daarmee wegvloeiende ervaring moet geconcludeerd worden dat dit niet haalbaar is. Dit resultaat is om die reden in overleg met gemeente Enschede losgelaten.

De inzet van twee vaste wijkcoaches voor WoonStAP is naar aanleiding van die conclusie vast onderdeel van de subsidietoekenning geworden.

Het inzicht in rendement van ondersteuning voor de gemeente, het zogenaamde kassabonnensysteem scoort op dit moment 'niet onvoldoende' omdat aan het overzicht geen waardes gehangen kunnen worden. De waardes worden door gemeente mogelijk herbepaald. Het totale overzicht van cases is aangeleverd bij de beleidsambtenaar van gemeente Enschede en is niet separaat opgenomen in dit verslag.

Voor een gedetailleerde uitwerking per subonderwerp zie hoofdstuk 4.

3.10. Maatwerkroute, Vroeg Erop Af en Buurtbemiddeling

Voor deze activiteiten zijn geen factsheets opgesteld. Er wordt via andere kanalen verantwoord.

4 Uitwerking activiteiten in de gemeente Enschede 2020

Deze rapportage over 2020 bevat gedetailleerde informatie over de (uitvoerings)afspraken in de diverse subsidiebeschikkingen 2020 voor reguliere activiteiten en projecten.

In 2015 werd afgesproken dat registratie en vorming van cliëntdossiers (in registratiesysteem Gidso) wordt gefaciliteerd door gemeente Enschede. In dit verslag zijn, met uitzondering van enkele projecten, om die reden geen cliëntgebonden gegevens opgenomen.

De verplichtingen waarover gerapporteerd wordt volgens subsidiebeschikkingen of andere afspraken 2020 betreffen:

- Inzet formatie Wijkteams Enschede
 - ondersteuning inwoners
 - faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) Wijkteams
- Kwaliteitskader Wijkteams Enschede
- Intensiveringsmiddelen in het kader van transformatie
 - versterken Wijkteams Enschede (project zij-instromers)
 - toegankelijk maken voorzieningen
- Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede
- WoonStAP
- Coördinatie Meubeldepot (tevens eindrapportage)
- Jeugdwerk Online
- Aanpak Loverboyproblematiek
- Vernieuwde aanpak sturen op verwijzingen Gecertificeerde Instellingen
- Maatwerkroute
- Vroeg Eropaf
- Buurtbemiddeling

Hierna volgt een gedetailleerde uitwerking van genoemde activiteiten.

4.1. Inzet formatie Wijkteams Enschede (structurele subsidie)

Voor de Wijkteams Enschede werd formatie ingezet voor ondersteuning aan inwoners en voor het faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) Wijkteams.

Overleg en afstemming werkzaamheden 'Wijkteams Enschede'

Overleg en afstemming over de werkzaamheden van Wijkteams Enschede vond continu plaats zowel in- als extern. Gedurende het jaar waren er diverse vaste overlegmomenten met de gemeente Enschede waarin werd afgestemd over strategie en werkzaamheden van de Wijkteams Enschede. Daarnaast werd met veel partners en aanbieders in het sociaal domein afgestemd over werkwijze en cases.

SMD nam deel aan landelijke, regionale en lokale overleggen en had zitting in diverse stuurgroepen.

Inzet formatie voor ondersteuning inwoners en medewerkers Wijkteams

De werkzaamheden van Wijkteams Enschede werden uitgevoerd door WMO-consulenten en wijkcoaches. Wijkcoaches waren voor het grootste deel in dienst bij SMD. Alle medewerkers van de Wijkteams Enschede werden ondersteund door transformatiecoaches, wijkteammanagers, teamcoaches en wijkteamondersteuners.

Formatieontwikkeling

In 2020 lag de formatie op een hoger niveau dan in 2019. Dit is terug te voeren op een aantal factoren:

1. zij-instroomproject (trainees en begeleidingsuren)
2. intensiveringsmiddelen (teamcoaches en uitbreidingen)
3. vervanging voor projectinzet

De ontwikkeling van formatieplaatsen is als volgt:

Maand	Wijkteams	Derden	Totaal
december 2019	138,5	2,9	141,4
begroting 2020	142,8	2,6	145,4
januari 2020	139,2	2,9	142,1
februari 2020	143,8	2,9	146,7
maart 2020	143,7	2,9	146,6
april 2020	146,4	2,9	149,3
mei 2020	147,7	2,9	150,6
juni 2020	146,9	2,9	149,8
juli 2020	147,8	1,9	149,7
augustus 2020	148,5	1,9	150,4
september 2020	143,4	1,8	145,2
oktober 2020	149,4	1,8	151,2
november 2020	148,7	1,7	150,4
december 2020	148,0	1,7	149,7

De 'derden' betroffen medewerkers die voor alle uren werkzaam zijn voor Buurtbemiddeling, DCW en een huisartsenpraktijk.

De ontwikkeling naar functies zag er als volgt uit:

Maand	Wijkcoaches	Transformatiecoaches	Wijkteammanagers	Ondersteuning en overige	Wijkteams Totaal
december 2019	123,9	1,6	2,9	10,1	138,5
begroting 2020	128,7	1,6	2,9	9,6	142,8
januari 2020	125,0	1,6	2,9	9,7	139,2
februari 2020	129,7	1,6	2,9	9,6	143,8
maart 2020	129,6	1,6	2,9	9,6	143,7
april 2020	132,2	1,6	2,9	9,7	146,4
mei 2020	133,7	1,6	2,9	9,5	147,7
juni 2020	132,9	1,6	2,9	9,5	146,9
juli 2020	133,6	1,6	2,9	9,7	147,8
augustus 2020	134,3	1,6	2,9	9,7	148,5
september 2020	128,7	1,6	2,9	10,2	143,4
oktober 2020	133,7	1,6	2,9	11,2	149,4
november 2020	133,1	1,6	2,9	11,1	148,7
december 2020	132,4	1,6	2,9	11,1	148,0

De kolom 'Ondersteuning en overige' betreft formatie voor procesondersteuners, KWE, bedrijfsbureau, coördinatie trainingen en directie.

Inhuur externen

Naast genoemde formatie werd gebruik gemaakt van inhuur van externen. Dat gold voor de interim directeur bestuurder die gedurende negen maanden voor 0,9 fte werkzaam was. Vanaf half april werd één wijkcoach gedetacheerd voor 0,67 fte vanuit de gemeente Enschede. Daarnaast werkten ZZP'ers en uitzendkrachten gedurende het hele jaar gemiddeld voor 2 fte. Vanaf november waren er geen ZZP'ers en/of uitzendkrachten meer werkzaam. Dit is conform de ingezette koers om inhuur van externen waar mogelijk te verminderen.

Vliegende keeps

Met enige regelmaat hadden de verschillende Wijkteams te maken met medewerkers die tijdelijk uitvielen 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 moesten worden. Deze 'flexibele' wijkcoaches werden gekoppeld aan een team, maar waren inzetbaar voor de hele stad; daar waar de nood het hoogst is. Op deze manier droegen de vliegende keeps er mede aan bij dat de wachttijden in het ene team niet veel langer waren dan in het andere team.

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 maakten van de inzet van de 'vliegende keeps' werd goed gekeken welke zaken werden opgepakt door deze wijkcoaches. Dit om de doorstroom zo hoog mogelijk te houden.

4.1.1. Activiteiten Wijkteams Enschede

SMD / Wijkteams Enschede voerde professionele dienstverlening uit ten behoeve van de Enschedese samenleving met specifieke aandacht voor de generieke doelen binnen het sociaal domein in Enschede.

SMD droeg met zowel haar reguliere ondersteuning als projecten bij aan de volgende doelen:

- Jeugd groeit veilig op en ontwikkelt talenten:
door gezond en actief te zijn, in een veilige thuissituatie niet in armoede op te groeien, een passende opleiding en startkwalificatie te hebben waarbij zo min mogelijk inzet van tweedelijns jeugdhulp nodig is.
- Inwoners wonen langer zelfstandig:
door gezond en actief te zijn, een sterk persoonlijk netwerk te ontwikkelen met zo min mogelijk inzet van tweedelijns zorg.
- Inwoners participeren in de samenleving:
door actief mee te doen in de samenleving via bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, mantelzorg, lidmaatschap vereniging
- Professionele dienstverlening aan de samenleving:
door een toegankelijke dienstverlening te creëren.
- Openbare Orde en Veiligheid:
door het versterken van de samenwerking tussen zorg en veiligheid

Privacybeleid

De uitvoering van de taken vond 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.

4.1.1. Ondersteuning en faciliteren Wijkteams

De (medewerkers in de) Wijkteams werden in 2020 ondersteund door:

- Wijkteammanagers voor aansturing; aansturing van de wijkteams in gezamenlijkheid met gemeente Enschede. (Directeur-bestuurder tot 1 oktober 2020 op zzp-basis, daarna in dienst van SMD)
- Werkbegeleiders/Teamcoaches, Transformatiecoaches en Wijkteamondersteuners
- Bedrijfsbureau voor HR, financiën en beleidsondersteuning
- Projectleider en procesbegeleiders KWE (ontwikkeling en borging kwaliteit)

Teamcoaches

In 2019 hadden de wijkteams te maken met wijkteammanagers die vertrokken. De vrijgekomen uren werden niet ingevuld. Dit resulteerde in een vermindering van managementformatie. Van de oorspronkelijk 9 wijkteammanagers waren er nog 6. Per stadsdeel was in 2020 een wijkteammanager werkzaam met uitzondering van stadsdeel Zuid, waar nog twee wijkteammanagers werkten. Daarmee werd de span-of-control van de managers vergroot naar 50 tot 60 medewerkers. Eind 2019 werd daarom een vacature uitgezet ten behoeve van uitbreiding van de formatie werkbegeleiders/teamcoaches en startten in 2020 enkele nieuwe collega's als werkbegeleider. Deze nieuwe collega's werden voornamelijk intern geworven aangevuld met externe nieuwe collega's.

De werkbegeleiders/teamcoaches droegen bij aan de transformatie vanuit de inhoud. Ze leverden een bijdrage aan de organisatie van al het werk in de teams, zij brachten in kaart wat er goed gaat. Ze coachten medewerkers hoe om te gaan met druk, onduidelijkheden of hindernissen waar je als professional en als team tegenaan loopt. Teams voelen zich daardoor gesterkt, gefaciliteerd en de individuele medewerker voelt zich gesterkt en gesteund wanneer het lastig is.

Onderwerpen die daarbij in ieder geval centraal stonden zijn:

1. Het creëren van een leerklimaat waarbij reflectie vanzelfsprekend is;
2. Collectiveren/ maken van een maatschappelijke voorziening;
3. Maatwerk/kostenbewustzijn, onderbouwen van maatwerk waarbij centraal staat dat er wordt gedaan wat nodig is, netwerk versterken.

Resultaatgebieden voor de teamcoach zijn in 2020 als volgt geformuleerd:

- Ondersteunt de wijkteams, gevraagd en ongevraagd en doet voorstellen voor verbetering richting medewerker, team, manager en beleid
- Draagt bij aan de (verdere) ontwikkeling van het verhelderen van de ondersteuningsvraag, resultaatgericht werken, het creëren van commitment bij de cliënt, het omgaan met weerstand, conflicthantering en procesevaluatie
- Bevordert de professionele veerkracht van de wijkteammedewerker, is oordeelvrij en neemt niet over. Heeft oog voor de talenten en krachten van de wijkteammedewerker. Is verbindend en gaat confrontaties niet uit de weg
- Heeft aandacht voor de collectieve professionaliteit en vergroot het zelflerend vermogen van het team
- Bevordert samen met de wijkteammanager en de medewerkers een constructieve teamsamenwerking en groepsdynamiek en stimuleert de verantwoordelijkheid bij de wijkteammedewerker en het team als geheel
- Heeft zicht op de werkprocessen en signaleert wat nodig is binnen het team;
- Geeft werkbegeleiding, stuurt aan op of leidt casuïstiek en intervisie;

- Heeft een coachende stijl van begeleiden en ondersteunt in het stimuleren en uitdragen van eigen kracht en regie op zowel individueel, team- als cliëntniveau.
- Stelt de juiste vragen, accepteert de antwoorden en laat wijkteammedewerkers eigen keuzes maken, maar durft ook in te grijpen wanneer dat nodig is. Nodigt actief uit tot reflectie.
- Onderzoekt en ontwikkelt samen met collega's de verdere concrete invulling van de functie van teamcoach.

Evaluatie van deze nieuwe ondersteuningsstructuur vindt plaats in de eerste helft van 2021.

Transformatiecoaches

Er waren in 2020 twee transformatiecoaches (gemiddeld 1,6 fte) aangesteld ten behoeve van de wijkteams. Werkzaamheden werden gezamenlijk maar ook apart van elkaar uitgevoerd.

Naast hun werkzaamheden ter ondersteuning, meedenken, adviseren en aanjagen van transformatie werden ook andere acties opgepakt:

- Tijdens de eerste lockdown werd door een van de transformatiecoaches aanwezigheid namens wijkcoaches gewaarborgd bij de enige wijkwijzer die fysiek toegankelijk was in de Performance Factory.
- In januari 2020 hebben zij met twee teamcoaches de organisatie van de Wijkteamdag op zich genomen. Doel van deze dag was verbinding hebben en voelen met je collega's en trots te zijn op je werk binnen de wijkteams. Dit alles in een inspirerende en lerende sfeer en omgeving. Alle medewerkers betrokken bij de wijkteams waren uitgenodigd. De opkomst was groot, ongeveer 300 collega's namen deel.
- met HR werd het functieprofiel voor de transformatiecoach verder uitgewerkt. Input hiervoor kwam onder andere uit de eerder verkregen input uit de wijkteams op 'placemats' waarin zij de functie hadden uitgewerkt.
- Iedere 6 weken hadden zij een afstemmingsoverleg met de transformatiemanager van de gemeente Enschede, om visie en hierop volgende acties rondom transformatie uit te wisselen en te bespreken. Dit om de lijnen kort te houden tussen beleid en wijkteams.
- Het thema 'leren en ontwikkelen' werd opgepakt en een van de transformatiecoaches werd projectleider. In samenwerking met een beleidsmedewerker van de gemeente werd een eerste verkenning gedaan bij medewerkers over wensen en ideeën rondom dit thema. Vervolgens hebben zij een projectvoorstel geschreven over de verschillende facetten van dit thema en hoe dit onderwerp verder uitgewerkt kan worden
- Het thema 'maatwerk' werd ook opgepakt waarbij een transformatiecoach de rol van coördinator en adviseur in het project Maatwerkroute invulde. Vanuit het project werd gewerkt aan het uitwerken van facilitering voor de wijkteammedewerkers om maatwerk te kunnen leveren. Daarnaast heeft zij verbindingen gelegd tussen de afdelingen in het sociaal domein om het werken aan maatwerk te borgen binnen het sociaal domein
- Eind 2020 pakten zij samen het thema 'voorliggende voorzieningen' op. Zij organiseerden een gesprek met geïnteresseerden uit de wijkteams om met elkaar in gesprek te gaan over hun visie op voorliggende voorzieningen. Uitgangspunt voor dit gesprek waren vragen als: naar welke voorliggende voorzieningen verwijst je veel, wat mis je aan voorliggende voorzieningen, wanneer verwijst je, wat verwacht je. Dit was de eerste actie op dit onderwerp. In 2021 wordt dit vervolgd.

Ook in 2021 worden transformatiecoaches actief betrokken bij diverse onderwerpen. Te denken is aan thema's / projecten als: Kansrijk wonen in de zuidwijk, Sociale werkplaats Sociaal Domein, leergang zij-instromers, digitale toegang in stadsdeel zuid, training ondersteuningsplannen,

inwerkprogramma nieuwe medewerkers, fysieke wijkwijzers, KWE, randprogramma gemeenteraad, acties uit analyse flexibel budget en ontwikkeling e-learning.

Bedrijfsbureau SMD/Wijkteams

Voor het faciliteren en ondersteunen van (medewerkers in de) wijkteams is een bedrijfsbureau bij de SMD georganiseerd. Dit bedrijfsbureau bestond in 2020 uit twee HR-adviseurs, een controller, een adviseur bedrijfsbureau en twee administratief medewerkers. Zij worden aangestuurd door de directeur-bestuurder SMD.

Hierna volgt een uitwerking van de bedrijfsvoeringsonderdelen van het bedrijfsbureau volgens de PIOFACH-indeling (personeel, informatievoorziening, organisatie, financiën, automatisering, communicatie en huisvesting).

a. Personeel

Ontwikkeling strategisch HR-beleid dat aansluit bij koers en opdracht van de wijkteams, gedeeld opdrachtgever met gemeente

In het afgelopen jaar is er veel geïnvesteerd om de HR-vragen en -behoefte in kaart te brengen. Ook is er een inhaalslag gemaakt op een aantal onderwerpen en regelingen. Deze verkenning en uitwerking is ondersteund door een externe adviseur. Daarmee is het HR-fundament voor de organisatie verstevigd. We zijn gekomen tot een meerjarige strategische HR-agenda dat aansluit bij de organisatieontwikkeling.

Leiderschapsontwikkeling

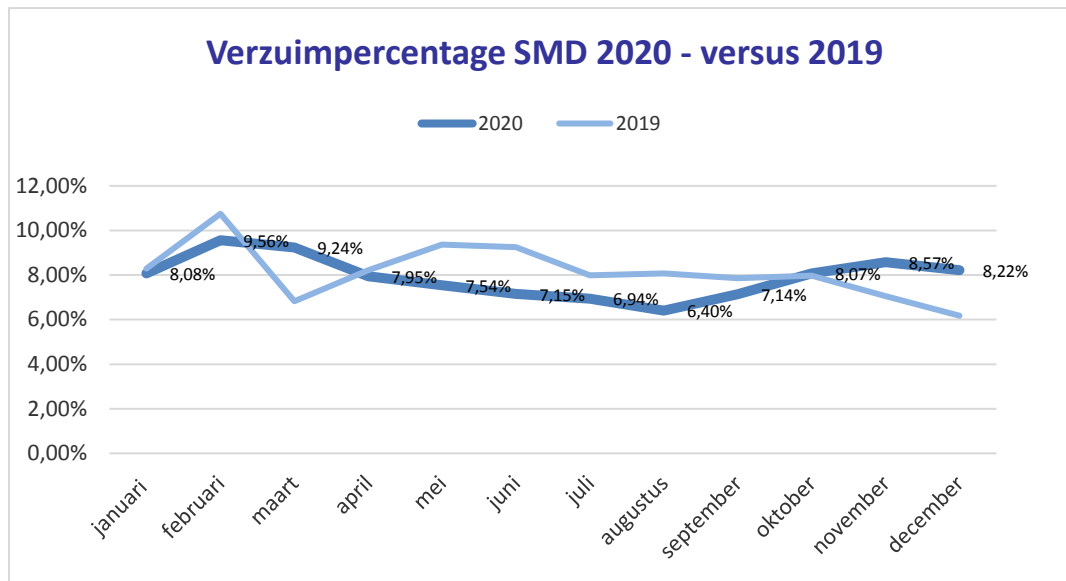
De missie, de visie en de kernwaarden van Wijkteams Enschede werden in een zorgvuldig traject vormgegeven en bieden hiermee richting voor de organisatie en het leiderschap dat daarbij hoort. Dit uitgebreide traject vond plaats in samenwerking met bestuurder SMD, opdrachtgever Gemeente en wijkteammanagers, onder begeleiding van een externe adviseur. De leidende principes werden geformuleerd die een kapstok bieden voor de organisatieontwikkeling.

De wijkteammanagers startten in 2019 met een leiderschapstraject (aangeboden vanuit de gemeente). Dit traject liep door in 2020 in aangepaste (digitale) vorm vanwege corona. Er is onder andere een workshop gevolgd 'leidinggeven op afstand'. Daarnaast werden 'insight' profielen opgesteld.

Het onderwerp leiderschap stond regelmatig op de wijkteammanagersagenda en ook in 2021 komt dit regelmatig terug.

Verzuim, verzuimpreventie, duurzame inzetbaarheid

Sinds februari 2020 werden maandelijkse verzuimdata (stuurinformatie) gedeeld met wijkteammanagers vanuit SMD. Waar mogelijk / nodig werd dit aangevuld met aandachtspunten en trends in vergelijking met cijfers van het CBS.



	2020*	2019*	2018*
Personeelsgemiddelde	179	162	155
Verzuimpercentage	7,92%	8,13%	8,28%
Verzuimmeldingen	128	192	219
Meldingsfrequentie	0,71	1,18	1,41

* cijfers met peildatum februari 2021

Het verzuimcijfer laat in de afgelopen drie jaar een dalende lijn zien (op percentage, aantal meldingen en meldingsfrequentie).

Mogelijk dat COVID-19 in 2020 (ook) een rol speelde in het verzuimcijfer (zowel positief als negatief), echter is het te vroeg om hierover conclusies te trekken.

De trend in het verzuim bij SMD liet vooral een combinatie zien tussen werk- en privégerelateerde issues. Daarbij viel de bedrijfsarts op dat de trigger voor uitval regelmatig te herleiden is naar een situatie of ervaring in het verleden. Wanneer medewerkers hierop uitvielen dan volgde meestal langdurig verzuim.

De langdurige verzuimcases waren onder de aandacht en werden in het Sociaal Medisch Team besproken. Tevens werd veel ingezet op de preventieve kant van verzuim (onder andere het vroegtijdig signaleren door manager op mogelijke uitval, het tijdig inzetten van een bedrijfscoach, danwel een preventieve afspraak bij de bedrijfsarts).

VAR-2 – welbevinden medewerkers

In oktober 2020 werd de VAR-2 onder alle wijkteammedewerkers (zowel SMD als gemeente) uitgezet. De VAR-2 is een instrument dat voor de derde keer is ingezet om inzicht te krijgen in het werk en welbevinden van de medewerkers. De response rate was maar liefst 80%.

Het onderzoek geeft onder andere inzicht in wat goed gaat en wat we moeten vasthouden. Het is opvallend dat we over het algemeen een verbetering doormaakten ten opzichte van 2017 en ook

beter scoorden dan de landelijke norm. In onderstaande tabel zijn de positieve ontwikkelingen opgesomd.

<p>Op een aantal thema's zien we een positieve ontwikkeling ten opzichte van de resultaten van 2017. Thema's waarop we deze positieve ontwikkeling zien zijn:</p>	<p>We zien ook positieve trends ten opzicht van de landelijke norm. Het gaat dan over de thema's zoals:</p>
<ul style="list-style-type: none"> • gezonde leefstijl • werkdruk (ervaren werkdruk en objectieve werkdruk) • arbeidstevredenheid (waardering eigen werk) 	<ul style="list-style-type: none"> • mentale fitheid (conditie van je geest) • gezonde leefstijl • arbeidsverhoudingen (waardering onderlinge sociale verhoudingen in het werk) • arbeidstevredenheid • regelmogelijkheden

Daarnaast gaf het overallbeeld van de resultaten aanleiding om de pijlen vanaf 2021 te richten op twee thema's:

1. Het *werkvermogen* dat wordt beïnvloed door mentale fitheid, fysieke gesteldheid en leefstijl. In de resultaten zien we dat we aandacht moeten hebben voor het *fysiek functioneren* (dit gaat over houding en het bewegingsapparaat), maar ook voor *mentale fitheid* (de conditie van de geest). Het thuiswerken tijdens corona heeft hier mogelijk invloed op (gehad).
2. Op het gebied van *werkdruk* zien we een positieve ontwikkeling ten opzichte van 2017. Deze wordt echter nog steeds als hoog ervaren.

Medewerkers kregen de mogelijkheid voor een individuele toelichting en waar nodig ook individuele coaching.

De teamresultaten werden in kwartaal 1 2021 gedeeld door de managers met de teams. Samen is besproken en onderzocht wat het team nodig heeft. Dit wordt opgenomen in het teamjaarplan. In 2021 blijft HR dit thema volgen en waar nodig faciliteren.

Deskundigheidsbevordering

Ook de deskundigheidsbevordering stond voor een groot deel in het teken van corona, daardoor moesten we ineens improviseren.

We zijn gewend om trainingen voor medewerkers fysiek te geven en te organiseren. In het voorjaar van 2020 stopten de trainingen allemaal ineens met het idee om ze vervolgens in het najaar weer op te pakken bij voorkeur voor een groot gedeelte digitaal. Omdat ons werk en de trainingen met name bestaan uit het oefenen van vaardigheden bleek het voor veel trainingen bijna onmogelijk om deze digitaal vorm te geven.

Medewerkers zijn in sneltreinvaart veel deskundiger geworden met hun digitale skills. Alle medewerkers werden getraind om te werken met 'jouw omgeving' (onze online hulpverlening) waardoor iedereen nu dus ook online ondersteuning kan bieden. Inwoners kunnen in deze applicatie hun eigen dossier beheren. Ook werd iedereen getraind in beeldbellen en in het gebruik van MS Teams.

Ons inwerkprogramma werd volledig digitaal vorm gegeven en alle trainingen werden in een uitgedunde versie digitaal aangeboden.

Omdat trainingen niet door konden gaan, kon met de overgebleven middelen gestart worden met het, door een gespecialiseerd bureau, omzetten van één eigen training naar een e-learning programma. Dit programma wordt in april 2021 opgeleverd.

Binnen de wijkteams heeft ieder team door middel van intervisie, casuïstiekbesprekingen en themateamdagen geïnvesteerd in de eigen deskundigheid.

Bijna alle trainingen die we aanboden zijn SKJ geaccrediteerd.

In 2020 werden de volgende trainingen georganiseerd:

Naam training	Naam training
Basis jeugdhulp	Ervaringsdeskundigheid – voorlichtingsbijeenkomst wijkteams
Praten met kinderen	Online hulpverleners in jouw omgeving
Beroepsethiek	Mental health first aid - psychische aandoeningen en crisissituaties (1 specifiek voor youth)
Stalking	Masterclasses Karakter: 2 basistrainingen en 4 verdiepende trainingen
Aandachtsfunctionarissen huiselijk geweld/kindermishandeling	Voorlichting WMO
Professionaliseren ondersteuningsplannen schrijven	Voorlichting Jeugdwet
Werken met de meldcode (informatie-uurtje)	Gespreksvoering over huiselijk geweld en kindermishandeling
Workshop De maatwerkroute werkt	Voorstelling mantelzorg
Kid's skills	

Organiseren van nieuwe accreditatiemogelijkheid naast SKJ

De discussie over geregistreerde professionals hebben we in 2020 opnieuw gestart. De vraag 'wat is er nodig om de deskundigheid van onze medewerkers te blijven ontwikkelen' stond daarbij centraal. Naast SKJ-registratie onderzochten we welke registraties nog meer passend zijn binnen de wijkteams met geregistreerde professionals.

Uit deze discussie ontstond het project 'samen leren en ontwikkelen', hierin ligt de focus op: werken aan je vakmanschap, levenslang leren en ontwikkelen, inrichten van leerkringen en werken met duidelijke methodieken.

Er is een voorstel geschreven dat in 2021 verder uitgewerkt zal worden.

Optimale inzet van talenten (SPP)

Wegens een verschuiving in prioritering van de organisatiebehoefte werd in oktober 2020 niet gestart met dit thema. Het is doorgeschoven naar het jaarplan 2021.

Aantrekkelijk werkgeverschap

In 2020 heeft HR ingezet op aantrekkelijk werkgeverschap voor medewerkers in dienst met als doel hen te binden en te blijven boeien.

Het arbeidsvoorwaardenpakket werd doorontwikkeld met de fiscale uitruilregeling woon-werkverkeer (implementatie 2021), een fietslening, loopbaanbudgetkrediet, een nieuw vervoersplan en collectiviteitskorting ziektekostenverzekering.

Er werd gewerkt aan het project Functiehuis en er zijn in 2020 een aantal functieprofielen in concept opgesteld (afronding vindt plaats in 2021).

Daarnaast zou in kwartaal 4 gestart worden met een aantal grote HR-projecten (Gesprekscyclus, Strategische Personeelsplanning, Vitaliteit en Beloning). De organisatie heeft echter besloten deze grote (en tijdrovende) projecten om te buigen naar haalbare op te leveren HR-tools en -beleidstukken. Deze tools en beleid zijn faciliterend aan de behoefte van onze professionals en dragen bij aan de doelen van de organisatie.

Ook goed om te vermelden is dat het project 'de Basis op orde' is gestart in 2020. Hierin werden de HR-processen efficiënter en digitaal ingericht (hierbij is te denken aan declaraties, de fietslening, fiscale uitruilregeling, aanvullend geboorteverlof). Tevens kreeg het personeelshandboek op verschillende onderwerpen een update gehad.

Verloop

Het verloop in 2020 daalde in principe ten opzichte van 2019. In 2019 was het verloop 22 medewerkers en in 2020 23 medewerkers.

In 2020 eindigden de arbeidsovereenkomsten van 7 zij-instromers van rechtswege. Eén medewerker uit de pilot 'zij-instroom' vertrok vanwege aanvaarding van een (betaalde) baan elders, het zij-instroomtraject droeg bij aan deze kans.

Als deze groep van 8 medewerkers uit de pilot niet mee wordt gerekend in de verloopcijfers 2020 dan ontstaat een meer vergelijkbare situatie met 2019 en is er een daling in het verloop te zien (15 (2020) ten opzichte van 22 (2019)). Zowel in 2020 als in 2019 gingen 2 medewerkers uit dienst vanwege het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd.

Impact COVID-19-maatregelen

HR werd (en is) nauw betrokken bij alle ontwikkelingen rondom de impact van COVID-19 en heeft zitting in het Kernteam corona van de Wijkteams Enschede. Waarbij er vanuit HR werd ingezet op onder andere veiligheid (Arbo-omstandigheden) en mentale veerkracht van de medewerkers.

b. Informatievoorziening

Het bedrijfsbureau van SMD was de spil in de informatievoorziening op het gebied van personeelszaken, (financiële) projectvoortgang, individuele medewerkerssalarisvragen en allerhande rapportages aan belanghebbenden.

c. Organisatie

Tot oktober 2020 was R. Bouwman interim directeur-bestuurder bij SMD. Per 1 oktober 2020 trad de heer W. Loupatty in dienst als directeur-bestuurder.

Waar in de (uitvoering van de) wijkteams de samenwerking en kruisbestuiving vanaf 2015 vorm kreeg en doorontwikkelde, zochten medewerkers van Bedrijfsbureau SMD en Bedrijfsbureau Wijkteams / gemeente Enschede elkaar pas op vanaf 2019. Dit vanwege de noodzaak elkaar te versterken en wijkteams in afstemming te faciliteren. Deze samenwerking verliep in het begin moeizaam doordat medewerkers elkaar niet kenden, verschillende opdrachten hadden en door zeer uiteenlopende bedrijfsculturen. Vanaf 2020 werd de samenwerking steeds beter; medewerkers wisten elkaar beter te vinden en te betrekken. Ook in 2021 blijft dit aspect aandacht behoeven.

d. Financiën

De financiële stand van zaken is opgenomen in de jaarrekening 2020.

Het kasverkeer werd geminimaliseerd. De betalingsorganisatie werd met het aantreden van een nieuwe directeur geactualiseerd en zodanig ingericht dat het veelvuldig werken 'op afstand' geen problemen opleverde voor onder andere de wekelijkse crediteurenbetalingen.

Activiteiten voor derden

In de afgelopen jaren is ervoor gekozen om geen acquisitie meer te plegen voor diensten aan derden, maar voor het consolideren van bestaande dienstverlening. In 2020 werd zowel de dienstverlening aan het Fonds Bijzondere Noden als de praktijkondersteuning GGZ aan MC Eudokia gestopt met als reden dat de betreffende medewerkers uit dienst traden bij SMD.

Buurtbemiddeling, detachering aan DCW en schoolmaatschappelijk werk waren de belangrijkste resterende activiteiten naast kleinere opdrachten voor groepswork huiselijk geweld, nazorg tijdelijke huisverboden en praktijkondersteuning voor jeugd-GGZ.

De verwachting is dat de derden-component nog verder zal afnemen in 2021. Hierdoor derft SMD een winstmarge waarmee de overhead deels kon worden gefinancierd. De omzetterugval leidt ook tot een terugvloeiing van capaciteit in de wijkteams, welke doorwerkt in de hoogte van de benodigde flexibele schil.

e. Automatisering

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

Bedrijfsbureau SMD maakte gebruik van het automatiseringssysteem bij SMD. Dit systeem voldeed aan de verwachtingen en wensen; het was flexibel, stabiel en er was weinig tot geen uitval. Ook was het systeem voldoende ingericht om het thuiswerken, dat in 2020 wegens coronamaatregelen, toenam, te faciliteren. Voor medewerkers die niet over een laptop beschikten, werden een aantal laptops aangeschaft.

Aan het gebruik van twee verschillende 'ICT-werelden' binnen de Wijkteamorganisatie kleefden enkele praktische nadelen: bestanden, mailgroepen en agenda's konden niet worden gedeeld tussen wijkteams en bedrijfsbureau, er was soms onduidelijkheid wie welk account heeft en er was voortdurend afstemming nodig om beide systemen zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten. Om aansluiting te hebben met de Wijkteams, maakten medewerkers van het bedrijfsbureau bij SMD steeds vaker gebruik van twee accounts; één bij gemeente en één bij SMD.

Ook het (VOiP-)telefoniesysteem was stabiel en kende geen / weinig uitval. Vanaf begin 2020 is het vaste telefoonnummer van SMD opgezegd. Alle telefonie verliep, vanaf het moment van verdwijnen van de receptie in 2019, via de Frontoffice Wijkteams Enschede.

f. Communicatie

In 2020 ging SMD in afstemming met gemeente door met het maken van de interne nieuwsbrief Van en Voor Wijkteams. Eind 2020 bestond de behoefte om de frequentie van de Nieuwsbrief te verhogen van één keer per twee maanden naar één keer per maand. Hiervoor werd een redactieteam samengesteld met medewerkers van SMD en gemeente Enschede.

Ook werd regelmatig vanuit projecten en social media extern gecommuniceerd (onder andere Jeugdwerk Online, Mantelzorgcommunity, KWE). Dit gebeurde in afstemming met de afdeling Communicatie van de gemeente Enschede. Eind 2020 bleek dat communicatie vanuit vakmanschap niet altijd via de afdeling Communicatie van gemeente hoefde en kon verlopen. Bovendien leverde het over meerdere schijven laten verlopen van externe communicatie in sommige situaties een beperking op van de slagvaardigheid. Omdat hiermee de oorspronkelijke afspraken uit 2015 over externe communicatie verschuiven, wordt dit onderwerp vanaf 2021 opnieuw bekeken.

In de zomer van 2020 verschenen enkele artikelen in de krant over individuele cases waarin gesproken werd over rechtszaken tegen Wijkteams Enschede en waarin het functioneren van de Wijkteams aan de kaak werd gesteld. Het WTMO besloot toen niet publiekelijk te reageren maar in gesprek te gaan met betrokkenen en met Gemeenteraad die vragen had.

g. Huisvesting

In 2019 startte de gemeente Enschede met de verkoop van Servicecentra. Wijkteams waren daardoor gedwongen te verhuizen. In de loop van 2020 verhuisden enkele wijkteams (Oost en Zuid Wesselerbrink) en ook in 2021 volgen nog enkele wijkteams.

De ruimtes in Gezondheidscentrum Zuid en aan de Laaressingel worden gehuurd door SMD. Het pand aan de Laaressingel huisvest het Bedrijfsbureau SMD, heeft flexplekken voor ondersteunende activiteiten en biedt ruimte voor het geven van trainingen. In verband met coronamaatregelen die van kracht waren, is regelmatig uitgeweken naar andere grotere externe ruimtes waar de 1,5 meter afstand gewaarborgd kon worden.

De entree van het pand aan de Laaressingel werd eind 2020 vernieuwd voor een klantvriendelijker ontvangst. Daarnaast werd een interne verhuizing gerealiseerd.

4.2. Kwaliteit / Kwaliteitskader Wijkteams Enschede

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. Hiervoor is het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) ontwikkeld teneinde een lerende organisatie te creëren die de inwonerondersteuning (blijvend) aan laat sluiten bij de samenleving. Dit wordt gedaan door te leren van ervaringen van inwoners en wijkteammedewerkers.

In de factsheet van het Kwaliteitskader Wijkteams Enschede (KWE) in paragraaf 3.2. is een korte toelichting toegevoegd over de stand van zaken met betrekking tot resultaten 2020.

4.3. Intensivering in het kader van transformatie

4.3.1. Versterken Wijkteams Enschede (project zij-instromers)

Een van de doelen van de pilot zij-instromers was een betere aansluiting van het onderwijs bij Saxion op de praktijk van de wijkteams. Door de inzet van deze pilot versterkte de samenwerking met Saxion en ontstond een win-winsituatie voor beide partijen. Saxion kreeg landelijk een primeur met een aanbod waar veel vraag naar is (de klassieke opleiding Social Work was ontoereikend, zowel op inhoud als op competenties). De praktijkbegeleiders zij-instroom bleken een belangrijke intermediair voor de gewenste aansluiting van het aanbod en de praktijk.

De zij-instromers zorgden voor frisse blikken in de wijkteams; wijkcoaches leerden van mensen die veel ambitie hebben met andere vaardigheden of kennis. Hierdoor ontstond meer diversiteit in de teams. Ook werd afgestapt van de vaste verplichting 'afgeronde opleiding HBO-social work' om in aanmerking te komen voor een selectiegesprek als wijkteammedewerker. Teams staan nu meer open voor andere aanvullende competenties. Wel werd afgesproken dat de aangenomen medewerkers zich verder ontwikkelen richting de wijkcoachfunctie. Hier is namelijk aantoonbaar HBO werk- en denkniveau voor nodig.

Vijf mensen zijn ingestroomd in het sociaal domein. Zonder dit traject was dat niet gelukt (twee DSW, één Alifa, twee Wijkteams Enschede). Het traject werd half september 2020 afgerond. Twaalf deelnemers ontvingen hun certificaat en rapport, deze mensen zijn gegroeid en hebben hun positie op de arbeidsmarkt verstevigd, vanuit een uitkeringssituatie of tijdens een outplacementtraject. Met dit traject tonen we als organisatie aan dat we doen wat we zeggen en dat we inclusie vanzelfsprekend vinden. Mensen die aan de zijlijn stonden, kregen een kans om in te stappen. Tien kandidaten waren boventallig of hadden een uitkering. Het was geen doel om al deze mensen een baan aan te bieden, wel om ze een ladder aan te reiken.

De pilot is geëvalueerd om de mogelijkheden voor voortgang te bepalen. Voorzetting op dezelfde wijze is geen optie; het kost de teams te veel tijd qua begeleiding en het blijkt een zwaar traject. Verbeterpunt is ook dat nog meer gecommuniceerd dient te worden dat het traject géén baangarantie biedt. Daarbij kwam dat de interne processen binnen de SMD niet parallel liepen aan het zij-instroomtraject. Bij de start bestond de mogelijkheid om een A, B of C-functie in te vullen conform het toenmalige functiehuis. In de loop van 2020 is gewerkt aan een herwaardering van de functies. Dit leidde tot de keuze om enkel met C-functies te werken. Dat beperkte de mogelijkheden bij de wijkteams voor de groep zij-instromers.

Het is van belang te beseffen dat deelnemers na afronding van het traject beschikten over een opstapje waarmee vervolgstappen gezet kunnen worden. De insteek van de pilot was onder andere het 'aanjagen' van zij-instroomtrajecten, het beter laten aansluiten van het geboden onderwijs op de praktijk en transformatie binnen de wijkteams. Deze doelen zijn behaald.

4.3.2. toegankelijk maken voorzieningen

Een van de doelen van het meer toegankelijk maken van voorzieningen was het normaliseren van het gebruik van de voorzieningen. Een groot deel van inwoners en medewerkers zagen de Wijkteams als een loket waar inwoners naar behoefte voorzieningen konden aanvragen.

Wanneer de inwoner belde, werd hij / zij ingedeeld bij een team. Het team plande vervolgens een keukentafelgesprek, waarbij meestal een verzoek door de inwoner werd gedaan voor een maatwerkvoorziening. Door het ombuigen van processen werd deze 'aanvraagwasstraat' anders.

Helaas heeft COVID-19 veel impact gehad op het toegankelijk maken van algemene voorzieningen. Een aantal ontwikkelingen kwam door de lockdowns, beperkte openstellingen van voorzieningen en het vele thuiswerken (bijna) volledig stil te liggen. Alleen de digitale ontwikkelingen gingen door, soms in versnelde vaart.

Vanaf 2019 werd gestart met het inzetten van wijkcoaches op de onderdelen digitale/fysieke toegang en telefonie in plaats van het standaard inplannen van een afspraak. Inwoners werden daarbij zoveel mogelijk zelf aan het werk gezet om na te denken over hun vraag. Zij behielden

daarmee regie op de eigen vraag. Medewerkers werden getraind met Online Hulp als insteek. Vanaf 2020 veranderden medewerkers onder andere door deze training hun aanpak. Tot het moment van de coronamaatregelen hadden zij daardoor gemiddeld meer contact met inwoners per dag. Bovendien dachten inwoners zelf al na over een plan voor het eerste contact met de wijkcoach.

Een tweede doel was het aanjagen van nieuwe passende algemene voorzieningen. Tot COVID-19 zijn intrede deed kreeg het in beeld brengen en aanjagen van nieuwe initiatieven binnen de teams meer aandacht, kregen medewerkers ruimte voor professionele innovatie en stond het onderwerp standaard op de agenda. Door de noodzaak wachtlijsten te verminderen verschoof de focus naar deze vernieuwde aanpak.

Voorbeelden daarvan vonden plaats in ieder stadsdeel waar nieuwe initiatieven ontwikkeld of uitgebouwd werden om maatwerkvoorzieningen waar mogelijk te voorkomen. Concrete voorbeelden waren kookgroepen, kledingherstelgroepen, ouders die elkaar vinden, sportende kinderen etc. De organisatie van een dergelijke groep werd na de, vaak door een wijkcoach begeleide, start belegd bij buurten en inwoners. Helaas konden veel van deze nieuwe initiatieven niet doorgaan met de start van de coronamaatregelen en kwam deze ontwikkeling stil te liggen.

Daarnaast werd gewerkt aan het geven van informatie over en het vindbaar maken van algemene voorzieningen voor bekendheid bij inwoners en wijkteams. Beeldinformatie werd ontwikkeld om inwoners sneller te verleiden en hen te informeren over het bestaan van de algemene voorzieningen in hun stad. Medewerkers uit de wijkteams en onder andere Jouw Omgeving droegen hieraan bij. Tevens werden medewerkers uitgedaagd om binnen hun stadsdeel en in de wijken te kijken welke voorzieningen er zijn. Door een toenemende kennis van de voorzieningenkaart werd sneller verwezen naar de reeds bestaande mogelijkheden. Dit voorkwam regelmatig de inzet van een maatwerkvoorziening.

Het ombuigen naar algemene voorzieningen kostte extra capaciteit, deels incidenteel (o.a. trainingen, digitale ontwikkelingen), deels structureel (inzet bij Wijkwijzers). Er is een mindshift in gang gezet, die steeds meer van nature gehanteerd wordt en die bij versoepeling van de coronamaatregelen weer opgepakt en doorontwikkeld wordt.

4.4. Lokale opvolging Wet verplichte GGZ Enschede

Vanaf 1 juni 2020 waren twee wijkcoaches betrokken bij de WvGGZ, beiden voor 7 uren per week. Een groot deel van de beschikbare uren werd besteed aan deskundigheidsbevordering en afstemming met andere partijen. Er werd voornamelijk ingezet op afstemming met GGD en GGZ. Gezien de aard van de werkzaamheden en de startfase van het project ligt dit in de lijn der verwachting. De overige uren werden besteed aan het oppakken van cases vanuit vrijwillige zorg.

De algemene bevinding is dat er goed wordt samengewerkt. Per casus wordt gekeken wat er nodig is om het gewenste effect te bereiken. In een aantal situaties bleek het noodzakelijk af te wijken van de afspraken omdat de casus daarom vroeg. Hierbij is te denken aan een situatie waarin GGD bezig is met het verkennend onderzoek, maar waarbij het van belang is regie te blijven voeren op instellingsniveau. De wijkcoach voert in dat geval lopende het onderzoek de regie omdat de specifieke casus daarom vraagt. Vraag is of dit de taak van de wijkcoach moet zijn of deze taak overgedragen moet worden aan de GGD. Op dit punt zijn nog geen afspraken gemaakt in de onderliggende stukken en zal de komende periode op de agenda komen.

Impact COVID-19-maatregelen

In dit project betreft het cases waarbij problemen vaak al langere tijd bekend zijn. Urgentie is wel aan de orde maar niet in termen van 'diezelfde dag actie ondernemen'. Binnen de wijkteams is er na de COVID-19-maatregelen een protocol van kracht met betrekking tot het doen van huisbezoeken en face-to-face contact. In zeer urgentie situaties, waarbij escalatie mogelijk aan de orde is, wordt in overleg bekeken en afgewogen wat nodig en haalbaar is. Hierbij weegt de veiligheid van medewerkers en cliënten zwaar.

4.5. Coördinatie Meubeldepot

In het project Meubeldepot richtte 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 was een laagdrempelige en aanvullende voorziening voor de bijzondere bijstand te creëren in de toekomst.

Er werd 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 werd een provisorisch Meubeldepot gestart dat verder uitgewerkt en verstevigd moest worden om een laagdrempelige aanvullende voorziening te creëren voor deze doelgroep.

Voor de uitvoering van dit project ontving SMD/Wijkteams Enschede een incidentele subsidie voor de periode van 1 juli 2019 tot 1 juli 2020. Door COVID-19 en de ingevoerde maatregelen liep het behalen van de doelen vertraging op en was het tegelijkertijd wenselijk dat inwoners een beroep konden blijven doen op het Meubeldepot. Om die redenen is verzocht om het project te verlengen tot 31 december 2020. Dit verzoek werd gehonoreerd.

Deze rapportage is tevens eindrapportage van het project en heeft peildatum 31 december 2020.

Doelen

Met het project Meubeldepot werden 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.

Inhoudelijke rapportage

Vrijwilligers werven

Naast de coördinator Meubeldepot waren twee vrijwilligers actief bij het meubeldepot. De vrijwilligers werkten beiden gemiddeld 10 uren per week voor het depot. Doordat de inwoner alleen op afspraak kwam bij het Meubeldepot was dat voldoende qua bezetting.

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

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

Uitbreiding netwerk meubeldonateurs

Het netwerk van meubeldonateurs werd door met name mond-tot-mond reclame uitgebreid.

Donateurs bestonden uit particulieren, bedrijven en andere vrijwilligersorganisaties. Samen met de Enschedese Uitdaging werd gebruik gemaakt van een bus waarmee meubilair werd opgehaald en bezorgd. Het Meubeldepot maakte op de peildatum drie dagen per week gebruik van de bus.

Er was voldoende meubilair om aan de huidige vraag te voldoen. Ook bij een toename van de 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 maar ook particulieren doneren liever meubelen aan het Meubeldepot dan aan de Kringloop of Het Goed, waar de goederen tegen hoge prijzen doorverkocht worden. De toestroom van meubilair was redelijk constant en er was voldoende voorraad, waardoor ook pieken in de aanvragen opgevangen konden worden.

Organisaties die regelmatig meubels doneerden zijn bijvoorbeeld:

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

Financiële check

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 kon worden waarbij de financiële check door verwijzer kon worden gedaan. 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 bleek dat de inwoner in alle gevallen:

- een bijstands- of andere uitkering heeft en
- betrokken hulpverlener op de hoogte is van de financiële situatie.

Geconcludeerd kan worden dat de meubelen op de juiste plek terechtkwamen.

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 en;
- 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 was. De planning rondom het vervoer bleek echter niet werkbaar. Het Meubeldepot levert binnen maximaal 1 week meubels en het verzoek om vervoer bij LdH moest 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, werd wel samenwerking gevonden in het project 'Huis te leen'. Het Meubeldepot voorziet de woningen van Humanitas en LdH van meubilair in dit project.

Overnamekandidaat /-partij Meubeldepot na 31 december 2020

De basis voor het Meubeldepot is neergezet en verstevigd. Er zitten voor- en nadelen aan het feit dat de coördinatie van het depot bij SMD/Wijkteams Enschede of gemeente Enschede zit. Daarom is verkend of er overnamekandidaten zijn om het Meubeldepot ook in de toekomst als algemene voorliggende voorziening aan te kunnen blijven bieden. Dit moet dan een stabiele overnamepartij zonder winstoogmerk zijn.

Er zijn gesprekken gevoerd met de Enschedese Uitdaging maar zij waren geen stabiele overnamekandidaat. Met de komst van COVID-19 werden gesprekken met andere eventuele overnamekandidaten uitgesteld.

Aantal inwoners, herkomst

Het aantal geholpen inwoners is onlosmakelijk verbonden met de komst van het coronavirus. Tijdens de eerste lockdown was het Meubeldepot 3 weken dicht. Daarna werden alleen de meest urgente/schrijnende gevallen geholpen omdat in de praktijk bleek dat het erg moeilijk is de 1,5 meter afstand te houden.

- Van 1 juli 2019 tot en met het begin van de coronamaatregelen (23 maart 2020) was het Meubeldepot 36 weken open geweest. In die periode werden 116 klanten geholpen wat neerkomt op 3,2 gezinnen per week.
- Van 23 maart 2020 tot en met 1 juli 2020 was het Meubeldepot 11 weken open. In die periode werden 11 klanten geholpen, wat neerkomt op (slechts) 1 klant per week.
- Van 1 juli 2020 tot en met 31 december 2020 was het Meubeldepot 21 weken open en hielpen we 71 klanten, waarmee het weekgemiddelde op 3,4 gezinnen kwam.

Bij de hier boven genoemde aantal klanten 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 werden.

Het grootste deel van de inwoners kwam via een wijkcoach bij het depot maar er was een flinke toename zichtbaar van inwoners die door andere organisaties werden aangemeld.

Denk hierbij aan:

- Humanitas Onder Dak Twente
- Livio
- Tactus
- Diaconaal Platform Enschede
- Leger des Heils
- Kadera
- Fonds bijzondere noden

Ook werden regelmatig inwoners door gemeente Enschede doorgestuurd die een aanvraag voor bijzondere bijstand voor woninginrichting hadden gedaan. Door inwoners eerst naar het depot te sturen, verviel vaak een gedeelte van de aanvraag en in sommige gevallen zelfs helemaal. Dit betekent voor de inwoner dat er niets/nauwelijks terugbetaald hoeft te worden. Voor de gemeente betekent dit, in situaties waarbij de bijzondere bijstand een gift is, een besparing op de bijzondere bijstand. Daarnaast deed een gedeelte van de klanten helemaal geen aanvraag BB meer omdat ze al in hun behoeften waren voorzien.

Naast de inwoners die bij het depot geholpen werden, werden ook een aantal initiatieven stelselmatig door het Meubeldepot ondersteund. Het betrof hier de volgende projecten:

- Project 'Huis te leen'
- Project Doorstroomwoningen
- Project 18- Woon- en Zorgtraject
- Diverse huiskamers in verschillende wijken

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

Impact COVID-19

COVID-19 heeft een grote invloed gehad op de werkzaamheden en het aantal klanten van het Meubeldepot (zie hiervoor). Ook werd het zoeken naar een eventuele overnamekandidaat bemoeilijkt en uiteindelijk gestopt. Daarnaast kenmerkten de aanvragen zich door een hoger urgentieniveau; inwoners konden / durfden minder of helemaal geen aanspraak te maken op hun netwerk vanwege angst op besmetting en door de restricties vanuit de overheid.

4.6. 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 ontving SMD/Wijkteams Enschede een incidentele subsidie voor de periode van 1 oktober 2019 tot en met 30 september 2020. Vanwege de positieve behaalde resultaten is het project verlengd tot en met 31 december 2021. Dit document betreft de rapportage over de periode oktober 2019 tot 1 januari 2021.

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.
4. Samenwerking met Online Hulp intensiveren teneinde Jeugdwerk Online in te bedden in de wijkteamorganisatie.

Inhoudelijke rapportage

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 25 vrijwilligers actief waarvan 18 vrijwilligers in de leeftijd van 10 tot en met 21 jaar.

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

Leeftijd	v/m	School	Locatie	Activiteit(en)
18	v	Saxion	Tromplaan	Voorlichting, contactpersoon UWV-vacatures, vraagstukken delen op social media, onderzoek
15	v	Bonhoeffer College	Bruggertstraat	Voorlichting scholen / netwerkpartners / stadsdeelcommissies, vraagstukken delen op social media
19	m	ROC van Twente	Enschede	Coördinator hardlooptgroep, 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	Weth. Beverstraat	Gamer, signalering, ervaringsdeskundig, 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
12	v	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
11	m	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken
12	v	Basisschool de Koning		Onderzoek, voorlichting / presentatie maken

12	v	Bonhoeffer College	Weth. Beverstraat	Gamer, signalering
12	v	Bonhoeffer college	Weth. Beverstraat	Gamer, signalering
14	m	Stedelijk Lyceum	Locatie Servicecentrum Oost/Gronausestraat	Voorlichting, Gamer, signalering
15	M	Stedelijk Lyceum	Locatie ISK Mekkelholtspad	Voorlichting Arabische taal

Daarnaast zijn zes 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
v	Inzet voorlichting, enquête, onderzoek

Voorlichting

Tijdens het project wordt op basisscholen in Enschede aan alle groepen 8 voorlichting gegeven aan leerlingen en hun ouders/verzorgers. Sinds de corona uitbraak ook aan het voortgezet onderwijs. Vanwege de coronamaatregelen / lockdown werden voorlichtingen in de periode maart tot en met juli digitaal georganiseerd.

Bij de 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) uitgevoerd.

In februari 2020 vonden gesprekken plaats met Opvoedondersteuning en het Jongerenwerk van Alifa. Afsproken werd vanaf maart samen op te trekken bij het geven van (digitale) voorlichting. Ook werden samen verschillende cases opgepakt.

Met preventiemedewerkers van Tactus wordt de inhoud van de voorlichting periodiek doorgenomen en aangepast aan nieuwe trends en ontwikkelingen. Dit werd in maart 2020 wederom gedaan. Vanaf de start van het project tot het moment waarop de coronamaatregelen van kracht werden (maart 2020), is fysiek voorlichting gegeven aan negen (basis)scholen.

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
Basisschool N Glanerbrug	7,8 (1 groep)	4	51	11/13 jaar	32 m 19 v	63
Basisschool Z Glanerbrug	8 (1 groep)	2	28		12 m 14 v	34
Basisschool Ouverture	6,7 8	5	73	10/13 jaar	44 m 29 v	84

Basisschool de Kiem	6, 7 en 8	6	51	9/13 jaar	23 m 28 v	71
Bonhoeffer College / Geesinkweg	1 ^e jaars	4	24	13/14 jaar	11 m 13 v	31
Basisschool de Kubus	8 (1groep)	8	26	11/13 jaar	8m 18 v	39

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 actuele informatie gedeeld.

In december 2019 en begin januari 2020 konden weinig tot geen voorlichtingen gegeven worden vanwege vakantie en andere prioriteiten op scholen, maar werden wel voorlichtingen ingepland. Vanaf de lockdown in maart waren scholen gesloten en werden de geplande voorlichtingen/ouderavonden onsite logischerwijs gecancelled en werd waar mogelijk een digitale voorlichting georganiseerd. Na de zomervakantie waren scholen weer geopend en werden meerdere scholen bezocht om nieuwe voorlichtingen te plannen. In oktober/november vinden de eerste voorlichtingen weer fysiek op scholen plaats.

Een trend/ontwikkeling die zichtbaar wordt naarmate de coronamaatregelen langer duren is dat steeds meer voortgezet onderwijs scholen behoefte hebben aan voorlichting. Dit omdat steeds meer leerlingen naar de digitale wereld "verdwijnen". Ze zijn moeilijk te bereiken en ongemotiveerd vanwege de restricties.

Naast de hiervoor genoemde scholen is ook voorlichting gegeven aan / bij:

Alle Wijkteams Enschede

Stadsdeelcommissie Zuid (wethouder, stadsdeelmanager en politiek vertegenwoordigers)

Talentcoördinatoren gemeente Enschede

Sportaal

Beweegbijeenkomsten georganiseerd door Sportaal in stadsdelen Oost en Zuid

FC Twente 'scoren in de wijk'

ROC van Twente in Enschede

Alle bestuurders voortgezet onderwijs

Jeugdwerk Online tijdens lockdown

Voorlichting

Hoewel de fysieke voorlichtingen niet konden plaatsvinden, werd digitaal voorlichtingsmateriaal ontwikkeld. Ruim 48 scholen maakten hier gebruik van.

In samenwerking met Sportaal (project Game2play) stuurden we iedere woensdag content (thuisactiviteiten, dans-/beweegfilmpjes) naar scholen om leerkrachten en ouders te ondersteunen. Anticiperend op een mogelijke nieuwe lockdown eind 2020 waardoor scholen wederom moeten sluiten hebben we ons beter voor kunnen bereiden. Zo zijn de voorlichtingen opgenomen en kunnen trainingen en voorlichtingen via MS Teams plaatsvinden. Deze manier van werken is na de zomervakantie enkele keren ingezet en dat werkte goed.

'Onzichtbare' leerlingen

We kregen verzoeken vanuit diverse scholen en onderwijsinstellingen, om in contact te komen met jeugd (leerlingen). In een aantal situaties konden leerkrachten geen contact krijgen met leerlingen en er ontstond zorg. Een aantal 'onzichtbare' leerlingen konden we in contact brengen met school.

Het probleem leek naarmate de lockdown langer duurde te verergeren. Leerlingen gaven aan geen zin meer te hebben in onderwijs op afstand en ouders gaven aan dat zij moeilijk(er) te motiveren zijn om huiswerk te maken. De leerlingen die we spraken, vonden de lockdown en de beperkte bewegingsruimte te lang duren en maakten zich wederom zorgen om hun toekomst.

Toename online-activiteiten en gamen

Tijdens de lockdown waren jongeren nog vaker en langer online en kregen ze meer ongewenste content en verzoeken. Dit probleem bestond al en was bekend, maar juist nu leken 'criminelen' zich meer te richten op online activiteiten en maakten gebruik van de toename van het onlinegedrag van jongeren. Ook bleken meer jongeren te vluchten naar de wereld van games met alle mogelijke toekomstige problemen van dien.

Landelijk onderzoek

Jeugdwerk Online heeft van maart tot en met juli meegewerkt aan een landelijk onderzoek over mogelijke gevolgen voor jongeren tijdens deze pandemie. We hebben meerdere updates zowel in- als extern gemaakt vanwege de nieuwe ontwikkelingen/trends onder de jeugd.

(Online) contact

De inzet van Jeugdwerk Online bewoog mee met het veranderende online gedrag van jongeren. Dagelijks werd contact onderhouden door samen te gamen (ook buiten kantoor tijden). Hiermee werd de signaleringsfunctie ingevuld. Daarnaast boden de vrijwilligers van Jeugdwerk Online een luisterend oor en waren zij 24/7 bereikbaar voor ouders, leerkrachten en jeugd. Aan bewustwording van de gevolgen van de coronacrisis werd en wordt prioriteit gegeven. Dit wordt online opgepakt. Daarnaast initieerden de vrijwilligers een boodschappendienst om een steentje bij te dragen aan het voorkomen van vereenzaming.

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 blijft groeien, en is mede door de coronamaatregelen, explosief gegroeid. Voor de lockdown werden met de community de Comic Con, de banenbeurs en een game-evenement bezocht. Om dit te kunnen doen werden maatschappelijke activiteiten georganiseerd. Vanaf de start van het project vonden 31 maatschappelijk activiteiten plaats (waaronder de boodschappendienst, tijdens de lockdown) en werden 17 sportactiviteiten in samenwerking met Sportaal georganiseerd, vooral op woensdag en zondag.

Activiteiten waren onder andere:

Activiteit	Aantal deelnemers (jongeren en ouders)	Toelichting
Ploggen in stadsdeel Zuid	45	Ploggen = tijdens het joggen afval oprapen (<i>een uit Zweden afkomstige fitnessstrend</i>)
Vuurwerkafval opruimen in verschillende stadsdelen	40	Opruimactiviteit na de jaarwisseling

Activiteit	Aantal deelnemers (jongeren en ouders)	Toelichting
Ondersteuning bij zoeken naar een (vervolg)school		Ondersteuning geboden aan leerlingen en ouders bij het zoeken naar een juiste school met behulp van de 5 vrijwilligers op verschillende voortgezet onderwijs scholen door extra informatie te geven en rondleidingen te verzorgen.
Organiseren van 6 game-evenementen		Door de community georganiseerde game-evenementen in januari en februari (maart-april-mei online)
Stories en karakters geschreven in Dungeons and Dragons		Verschillende stories (storytelling) en karakters geschreven in het bordspel Dungeons and Dragons om meerdere sessies te kunnen spelen. Kinderen kunnen hun eigen karakter maken en zijn wie ze in het echt eigenlijk willen zijn. Ze kunnen ook kiezen om hun zwakheden in een karakter te beschrijven. Doordat ze met dat karakter spelen, ondervinden ze dat het karakter op "vreemd" gedrag wordt aangesproken en dat treft hen niet persoonlijk. Op deze manier krijgen ze een beter inzicht in hun eigen karakter en hoe men daarop reageert. Deze ontwikkeling kan gezien worden als doorontwikkeling van het project en wordt gedaan in samenwerking met Stichting Game Lab Oost.
Sportactiviteiten en voorlichting leerlingen Bonhoeffer College (Geessinkweg)		In samenwerking met Game2Play van Sportaal onder andere voor een groep jongeren die niet mee konden op een buitenlands werkbezoek voornamelijk door ernstige gedragsproblemen.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen met informatie over leeftijd, herkomst en reden deelname van jongeren die tot 1 januari 2021 aansloten bij de community.

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. In maart 2020 kon een vervolgoverleg helaas niet doorgaan wegens de coronamaatregelen en doordat prioriteit aan bestaand onderwijs werd gegeven.

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. Zowel intern als extern.

In de periode tot aan de peildatum zijn 83 jongeren verwezen. In bijlage 1 is een gedetailleerd overzicht opgenomen.

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 werkten. Dit is gekoppeld aan de waardebepaling van de 'rate card Enschede en Hengelo'.

In het overzicht op de volgende bladzijde zijn de beoogde resultaten van het totale project opgenomen per domein evenals de behaalde resultaten tot de peildatum 1 november 2020. De resultaten van het eerste jaar zijn berekend aan de hand van de waardebepaling van de 'rate card' en komt op een besparing van ruim € 430.000.

Domein	Beoogd resultaat project, looptijd 12 maanden	Resultaat project tot 1-1-2021	Waarde	Resultaat 1-1-'21
Werkloosheid	10 jongeren krijgen een baan voor minimaal 20 uur	19 jongeren hebben een baan voor minimaal 20 uur	1.904	36.176
	5 jongeren behouden of hebben één jaar lang een baan	11 jongeren uit de eerste rapportage hebben hun baan behouden	3.174	34.914
	Preventief 10 jongeren eerder in beeld, om bijstand te voorkomen (bijstand gem. €750 per maand, gem.6 maanden in bijstand oftewel €4.500 per jongere)	16 jongeren eerder in beeld om bijstand te voorkomen	4.500	72.000
Voortijdig schoolverlaten	10 jongeren opnieuw ingeschreven voor een passende opleiding	8 jongeren opnieuw ingeschreven voor passende opleiding	170	1360
	10 jongeren behalen startkwalificatie	6 van de 8 hebben een startkwalificatie behaald 2 zijn ingestroomd niveau 1	679	4.074
	Toevoeging: Preventief 5 jongeren voorkomen overstap regulier naar speciaal onderwijs	7 jongeren voorkomen overstap regulier naar speciaal onderwijs	5.000	35.000
Mentale gezondheid	40 kinderen/jongeren bereiken minimaal score 4 (uit 5) in de ZRJ op de geïdentificeerde onderdelen	53 (43 kinderen zijn van score 2 naar 5 gegaan, 8 naar score 4)	2.109	111.777
Instabiele gezinnen	40 kinderen/jongeren bereiken minimaal score 4 (uit 5) in de ZRJ op de geïdentificeerde onderdelen	57 (46 kinderen van score 2,3 naar 5 en 10 naar 4 gegaan)	2.364	134.748
Politiecontact	25 jongeren preventief in traject zonder voorarrest / detentie	47 jongeren preventief in traject zonder voorarrest / detentie	618	29.046
Preventie	Minimaal 40 verwijzingen naar verschillende netwerkpartners	77 verwijzingen naar verschillende netwerkpartners		

		(intern 33 doorverwijzingen)		
			Totaal	459.095

Afwijkingen

Op de peildatum waren er geen afwijkingen te melden.

4.7. Aanpak Loverboyproblematiek

In 2020 werd subsidie ontvangen voor de inzet van formatie ten behoeve van borging en verdere opbouw van het Meldpunt Loverboyproblematiek.

Gemeente Enschede heeft als centrumgemeente de wens het Meldpunt Loverboyproblematiek op termijn door te ontwikkelen tot een Kenniscentrum Mensenhandel in de regio Twente. Het Kenniscentrum heeft een bredere doelgroep en problematiek voor ogen en werkt regionaal / Twentebreed. Deze ontwikkeling is te kenmerken als de 'soll-situatie' en SMD is hier nauw bij betrokken.

Overeengekomen is dat SMD in rapportages de 'ist-situatie' beschrijft. In deze rapportage wordt daarom nog gesproken over het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente.

De subsidie van dit project werd verleend in het kader van de Subsidieverordening opvang, begeleiding en beschermd wonen voor kwetsbare burgers. Dit document betreft de rapportage over de periode januari tot en met december 2020.

Doelen

1. Het voorkomen dat kinderen / jongeren slachtoffer worden van loverboyproblematiek middels voorlichting, preventieactiviteiten
2. Coördinatie en uitvoering van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente. De uitvoering bestaat altijd uit het voeren van procesregie bij casuïstiek, maar waar nodig wordt ook casusregie gevoerd en/ of hulp verleend aan slachtoffers en/of gezin
3. Meedenken en voorsorteren op de doorontwikkeling naar Kenniscentrum Mensenhandel Twente.

Activiteiten

Naar een Kenniscentrum Mensenhandel Twente...

In 2020 vonden diverse overleggen plaats met projectleider en beleidsmedewerker van de gemeente Enschede over de toekomstige doorontwikkeling naar een Kenniscentrum Mensenhandel Twente. Deze gewenste situatie is al langer bekend en krijgt steeds meer vastomlijnde vormen. Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente anticipeert hierop en sorteerde de afgelopen twee jaar al voor op deze verandering. Zo wordt vanaf 2020 Twentebreed gewerkt en werden werkprocessen van de regiocoördinator Mensenhandel Twente (Comensha) samengevoegd met die van het Meldpunt.

Overleggen

In het kader van afstemming en deskundigheidsbevordering en -deling namen medewerkers deel aan diverse structurele regionale en landelijke overleggen. Deze worden hier onder genoemd.

Regionaal

- Tweewekelijks risicotaxatieoverleg met politie afdeling mensenhandel en een gedragsdeskundige van Tactus.

- Vaste overlegpartner bij de casustafel van de Kameleon / persoonsgerichte aanpak. Hier wordt informatie uitgewisseld en vindt-uitwisseling en afstemming plaats over (vermoedelijke) plegers loverboyproblematiek / mensenhandel.
- Vaste overlegpartner bij het JOR voor afstemming en informatie-uitwisseling over (vermoedelijke) minderjarige slachtoffers/ plegers loverboyproblematiek / mensenhandel.
- Regelmatig overleg met ketenpartners zoals politie en Gemeente Enschede Leerplichtambtenaar om tot een overzicht te komen van de (vermoedelijke) plegers in relatie tot de gemelde slachtoffers; de zogenaamde spin. Dit overzicht maakt dat steeds beter vroegtijdig gesignaleerd kan worden of potentiële slachtoffers in contact zijn met (vermoedelijke) plegers.
- Regelmatige overleggen met overige samenwerkingspartners binnen Twente (niet ketenpartners) voor (verbetering van) samenwerking.
- Besloten werd een drietal overleggen samen te voegen tot één werkgroep loverboyproblematiek / mensenhandel ten behoeve van efficiency en ter voorkoming van overlap (stand van zaken doorontwikkeling, signaleren knelpunten thema uitbuiting en casuïstiekbespreking). Zo werden de oorspronkelijke werkgroep loverboyproblematiek / mensenhandel, de preventiewerkgroep en de werkgroep prostitutie / ketenaanpak outreachend werk samengevoegd.

De bijbehorende samenwerkingspartners zijn: Gemeente Enschede, Politie (coördinator Jeugd en AVIM), Comensha, Tactus, Ambiq, Jarabee, Alifa, GGD, Ter Wille en Meldpunt Loverboyproblematiek Twente.

In 2020 kwam deze werkgroep één keer samen.

Landelijk

- Landelijke overlegtafel (georganiseerd door Comensha) waar professionals van verschillende meldpunten loverboyproblematiek / jeugdprostitutie bijeenkomen om ervaringen uit te wisselen, knelpunten te inventariseren en expertise te vergroten.
- Expertmeeting Slachtoffers georganiseerd door de ministeries van VWS en Veiligheid en Justitie, sinds maart 2018.
- Expertmeetings over de daderaanpak (georganiseerd door het ministerie Veiligheid en Justitie).
- Sessies om de handreiking 'De aanpak van mensenhandel en het gebruik van persoonsgegevens' te ontwikkelen op uitnodiging van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid en het ministerie van Veiligheid en Justitie. De handreiking is succesvol ontwikkeld.

Website

De website van het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente bestaat sinds oktober 2016 en werd in 2020 geactualiseerd. In de periode van 1 januari 2020 tot en met 31 december 2020 werd de website 658 keer bezocht.

Wijze van registratie

Het doel is om op termijn gedetailleerde registratiegegevens te kunnen overleggen van het Kenniscentrum Mensenhandel Twente (oftewel van zowel Comensha als Meldpunt Loverboyproblematiek).

Het Meldpunt maakt gebruik van het registratiesysteem Vis2 dat een 'loketfunctie' kent. Alle contacten worden in dit loket geregistreerd, ook de informatie- / advies- en consultatievragen. Deze contacten leiden niet altijd tot meldingen.

Binnen het loket wordt het risicotaxatieformulier ingevuld. De meldingen worden van het loket doorgezet naar Vis2. In Vis2 wordt casuïstiek geregistreerd en het proces gevolgd. Meerdere

geautoriseerde betrokkenen kunnen samenwerken in het cliëntdossier en elkaar via het beveiligde systeem informeren.

De privacy en vertrouwelijkheid bij informatiedeling tijdens overleggen zijn gewaarborgd middels een ondertekend convenant van het Veiligheidshuis Twente.

Aantallen en cijfers

Het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente ontving vanaf de start tot en met december 2020 338 meldingen, waarvan er in 2020 63 werden ontvangen.

2020 Gemeente	Melding					
	advies/consult professional	advies/consult burger	zorg- melding	vermoedelijk slachtoffer	potentieel slachtoffer	registratie
Almelo	2			1	2	1
Enschede	15	5	3	10	4	2
Haaksbergen				1		
Hengelo	2	1		4	3	
Nijverdal	1					
Oldenzaal	2					
Rijssen		1				
Twenterand	1					
Wierden		1				
Zwolle	1					

Bij alle meldingen werden de benodigde acties uitgezet en werd een plan van aanpak (veiligheidsplan) gemaakt gericht op het stoppen slachtofferschap of verminderen van de risico's hierop. Procesregie wordt toegepast bij alle casuïstiek en de uitgezette acties variëren afhankelijk van de situatie. Er is dus sprake van maatwerk waarbij het kan gaan om:

- het voeren van casusregie
- het inzetten van hulpverlening voor betrokkenen en/of gezin
- het bieden van begeleiding en ondersteuning aan slachtoffer en/of gezin
- het uithuisplaatsen en onderbrengen in een voor het slachtoffer veilige omgeving buiten de directe invloedssfeer.

Preventie

In het eerste deel van 2020 werden de preventieactiviteiten actief onder de aandacht gebracht en werden op aanvraag uitgevoerd.

De 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 werden over de achtergronden van loverboyproblematiek, de gehanteerde wervingsmethoden en de werking van sociale media.

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

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 2020 gebruik gemaakt van de voorlichting:

- JP van den Bent, voorlichting loverboyproblematiek, 20 professionals
- Stichting Het Maathuis, voorlichting loverboyproblematiek, 20 professionals
- JBOV, basistraining vlaggensysteem, 12 professionals
- Gemeente Losser, online bewustwordingsbijeenkomst mensenhandel, 15 professionals

Voorlichting jongeren

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

De volgende scholen hebben gebruik gemaakt van het preventieaanbod:

- VSO Het Meerik, 2 x voorlichting loverboyproblematiek, 30 leerlingen
- HSL, ISK, 14 x voorlichting loverboyproblematiek, 200 leerlingen

Voorlichting ouders

- Ouders Enter georganiseerd door Stichting De Welle, 20 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.

Impact COVID-19

Hoewel activiteiten van het Meldpunt met enkele aanpassingen 'gewoon' doorliepen, konden een aantal geplande voorlichtingen in het kader van preventie helaas niet doorgaan wegens coronamaatregelen:

- JP van den Bent, voorlichting loverboyproblematiek, 20 professionals
- COA Almelo, voorlichting loverboyproblematiek/ mensenhandel
- VSO Het Meerik, 2 x voorlichting sexting/ grooming
- VSO Mozaiëk Almelo, 2 x voorlichting loverboyproblematiek
- Mariakerk Hengelo, 1 x voorlichting loverboyproblematiek

- Het Noordik Almelo, uiteindelijk niet gepland
- Bonhoeffercollege, Geessinkweg, uiteindelijk niet gepland

Preventie middels vlogs en overige preventieactiviteiten

Omdat genoemde preventieactiviteiten niet door konden gaan, heeft het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente twee andere preventieactiviteiten ontwikkeld:

1. In samenwerking met de Nationale Politie Eenheid Oost en AVIM werd een ludieke preventieactie bedacht om jongeren toch te bereiken en het thema uitbuiting breed onder de aandacht te brengen.
De actie bestond uit een serie van zes vlogs gemaakt door jongeren voor jongeren. Iedere vlog belicht een thema van uitbuiting waar jongeren mee te maken kunnen krijgen. Per vlog komt een dilemma van een jongere aan de orde en laat een gesprek zien over het betreffende thema en vervolgens wat jongeren zouden kunnen doen/ of wat er kan gebeuren in een dergelijke situatie.
Twee van de vlogs werden breed via de pers gelanceerd in oktober 2020 en via verschillende social mediakanalen uitgezet. Eind 2020 werden nog eens twee vlogs uitgezet en in februari 2021 volgen de twee laatste vlogs.
Een bijkomend voordeel van de serie vlogs is dat ze zeer goed gebruikt kunnen worden in de voorlichtingsprogramma's die aangeboden worden.
2. In 2020 werd eveneens gestart met project Harnas voor de basisscholen in Glanerbrug. Dit project is een initiatief van de gemeente Enschede. Verschillende organisaties, waaronder het Meldpunt Loverboyproblematiek Twente hebben een voorlichtingspakket voor de basisscholen in Glanerbrug ontwikkeld. Leerkrachten, ouders en leerlingen worden in 'project Harnas' voorgelicht. Dit staat gepland in 2021.
Doel van project Harnas is het vergroten van de weerbaarheid bij leerlingen en hen voorlichten over sexting / grooming, middelengebruik en groepsdruk / uitbuiting. Leerkrachten en ouders worden voorgelicht over dezelfde thema's.

4.8. 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 beschermingsmaatregel 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.

Doelen

Doelen van het project zijn het verkorten van doorlooptijden van de ondertoezichtstellingen (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 meer en beter met elkaar wordt afgestemd wat er moet gebeuren en welke ondersteuning nodig is.

De werkzaamheden zijn ook gericht op (het verbeteren van) de doorgaande lijn van het hulpverleningsproces aan de cliënt.

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. In afstemming met diverse ketenpartners, waaronder met name de Raad voor de Kinderbescherming, is het project doorontwikkeld naar de jeugdbeschermingstafel. Dit is een doorontwikkeling van het beschermingsoverleg, waar casuïstiek wordt besproken waarbij inzet van het gedwongen kader (Raad voor de Kinderbescherming en GI) noodzakelijk lijkt. In het overleg wordt, gezamenlijk met ouders, jeugdige (vanaf 12 jaar) en betrokken netwerk nog een keer zorgvuldig gekeken of er afdoende veiligheidsafspraken gemaakt kunnen worden om inzet van het gedwongen kader af te wenden. In dec 2019 is gestart met de uitvoer van de jeugdbeschermingstafel en in 2020 hebben deze nader vorm gekregen.

Impact COVID-19

Op het moment dat de jeugdbeschermingstafel goed vorm begon te krijgen, kregen we te maken met de eerste lockdown in verband met de coronamaatregelen. Met name tijdens deze lockdown was het zoeken hoe om te gaan met de vormgeving van de jeugdbeschermingstafels. Temeer omdat de Raad voor de Kinderbescherming, een vaste partner aan tafel, niet fysiek kon aansluiten vanuit eigen invulling van de Coronamaatregelen. Het is echter gelukt om de jeugdbeschermingstafels wel doorgang te laten vinden.

Tijdens de eerste lockdown in het voorjaar van 2020 vonden de tafels voornamelijk digitaal plaats. Ouders, voorzitter en ondersteuner zaten wel fysiek bij elkaar en andere genodigden, zoals de Raad voor de Kinderbescherming, andere betrokken hulpverleners en mensen uit het netwerk van ouders sloten digitaal aan. Nadat maatregelen wat versoepeld werden konden ouders, voorzitter, ondersteuner en Raad standaard fysiek aanwezig zijn en sloten andere genodigden digitaal aan. Voor het fysiek aanwezige deel van de tafel was een ruimte gevonden waarbij de op dat moment geldende maatregelen veilig gehanteerd konden worden.

Gegevens jeugdbeschermingstafels

Kwantitatieve en kwalitatieve gegevens over de jeugdbeschermingstafel worden separaat bijgehouden. Een positief resultaat is dat de jeugdbeschermingstafel bij een kleine helft van de besproken situaties heeft kunnen bewerkstelligen dat de zaak voorsnog in het vrijwillige kader verder kon in! Dit terwijl bij aanmelding gedacht werd aan inzet van de Raad voor de Kinderbescherming.

Ten behoeve van de kwantitatieve gegevens worden zowel ouders als wijkcoaches geïnterviewd over hun ervaringen met de jeugdbeschermingstafel en wordt expliciet gevraagd naar positieve en aandachtspunten. Hierover is een aparte rapportage beschikbaar.

Samenvattend kan gezegd worden dat ouders de jeugdbeschermingstafel gemiddeld een 7 gaven, waarbij zij aangaven het meest tevreden te zijn over het feit dat alle betrokken partijen aan tafel zaten met een onafhankelijk voorzitter. Als aandachtspunt wordt het vaakst genoemd dat de kant van ouders meer belicht zou moeten worden. Het gemiddelde cijfer dat de wijkcoaches gaven is een 7,6 waarbij onder andere het voorzitterschap en de aanwezigheid van ouders gewaardeerd wordt. Uit de kwantitatieve analyse komt ook informatie voort die bijdraagt aan het verbeteren en doorontwikkelen van informatie- en werkprocessen.

Regionale ontwikkeling

Wijkteams Enschede levert ook een bijdrage in de projectgroep van de regionaal opgezette Ontwikkeltafels om samen vorm te geven aan een regionale variant van de jeugdbeschermingstafel. 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. Tevens hebben we vanuit onze ervaringen met de jeugdbeschermingstafel veel input kunnen leveren ten behoeve van de regionale opzet en ontwikkelingen.

De Wijkteamactiviteiten worden afgestemd op de regionale ontwikkelingen, aangezien het uitgangspunt onderschreven wordt van een regionaal eenduidige aanpak.

4.9. WoonStAP

Wijkteams 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 maakten voor de aanpak en werkwijze van WoonStAP een gezamenlijk startdocument. De inzet van woonconsulenten werd door de corporaties verzorgd, de inzet van wijkcoaches verzorgde de SMD.

WoonStAP speelt een prominente rol in de integrale aanpak van het voorkomen van dakloosheid. Wijkcoaches verlenen consultatie en advies. Ook wordt de WoonStAP-aanpak ingezet om huisuitzettingen te voorkomen.

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

Doelen

Met WoonStAP werden 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

Inbedden van werkzaamheden in wijkteams

Wijkcoaches die cases aanmelden bij het project werden nadrukkelijk betrokken bij de werkwijze van WoonStAP. Dit werd gedaan om wijkcoaches bekend te maken met de werkwijze van het project en hen te blijven betrekken. De medewerkers die specifiek voor het project WoonStAP werken, voerden enkel regie op het deel 'wonen'. Zij inventariseerden de mogelijkheden en beperkingen en stelden voorwaarden op maat op.

Als besloten werd een casus niet op te pakken in het project dan werd onderbouwd waarom die specifieke casus niet voor bemiddeling door WoonStAP in aanmerking kwam. De wijkcoach kon zich, op 1 situatie na, tot op heden altijd vinden in de motivatie. In de casus waarin wijkcoach zich niet kon vinden in de onderbouwing, werd de casus opgeschaald.

In de loop van 2020 werden de eerste stappen gezet de werkwijze in te bedden in de wijkteams conform afspraak zodat alle wijkcoaches ingezet konden worden. De praktijk bleek echter weerbarstig; door de personele wisselingen bij samenwerkingspartners bleek een constante factor met de nodige ervaring in een wisselend krachtenveld en specifieke kennis van essentieel belang. Die constante factor van het project waren de twee betrokken wijkcoaches. Het inbedden van WoonStAP als werkwijze voor alle wijkcoaches bleek niet mogelijk. In overleg met gemeente is dit resultaat van het project losgelaten.

Inzicht in de opbrengst voor betrokken inwoners

Het uitgangspunt van het project was dat wonen, een dak boven je hoofd hebben, voor alle inwoners van Enschede belangrijk is. Bemiddeling via WoonStAP ondersteunde hierbij. Het kon ook zijn dat een inwoner beter geholpen werd met een plek in de Maatschappelijke Opvang, een doorstroomwoning, Macandra of met een van de andere aan WoonStAP gerelateerde projecten. Aan zowel inwoner als betrokken wijkcoach werd meegegeven waaraan gewerkt dient te worden om toegelaten te worden tot woningbemiddeling.

Inzicht in rendement (kassabonnensysteem)

Ten aanzien van het rendement van de ondersteuning is geen overzicht toegevoegd aan dit verslag, wel zijn de cases met bijbehorende informatie bijgehouden. Dit overzicht is op verzoek van beleidsambtenaar gemeente Enschede, separaat aangeleverd. Het rendement 2020 kon helaas niet aangegeven worden omdat gemeente in een traject zat waarin waardes per activiteit herbepaald werden. Zodra dit is afgerond, kan de rendementsberekening gemaakt worden.

Aantal cases

Het aantal intakegesprekken dat in het kader van het project WoonStAP is gevoerd in 2020 was 41. Op de peildatum 31-12-2020 hadden 34 mensen 'groen licht' gekregen, 4 van hen vonden een woning en 5 mensen worden nog bemiddeld (dat wil zeggen dat deze 5 mensen binnenkort een woning toegewezen krijgen). Overigen reageren op woningen.

	2020
Aanmeldingen/consultatievragen	80 / 35
Intakegesprekken	41

WoonStAP wijst geen mensen af. Er wordt altijd advies gegeven of er wordt aangegeven wat nog nodig is om voor WoonStAP in aanmerking te komen.

Na de intake bleken 7 mensen nog niet WoonStAP-klaar. Hiervan konden er 4 later opnieuw beoordeeld worden. 2 Mensen gingen niet akkoord met de opgestelde voorwaarden en 1 verhuisde naar een andere gemeente.

Voor de drie jongerenprojecten 18-, 18+ en 23+ van WoonStAP zijn de cijfers 2020 als volgt:

2020	
Aanmeldingen/consultatievragen	24
Intakegesprekken	20
Afgesloten	9/10
Toegewezen	15

In 2020 behandelden we meer aanvragen, maar hebben we minder mensen gehuisvest dan in 2019. Dit had te maken met een stijgend aantal meldingen van mensen die er nog niet aan toe zijn om zelfstandig in de wijk te wonen. COVID-19 speelde ook een rol net als de maatschappelijke tendensen die maakten dat er minder aanbod van woningen beschikbaar was. Voor deze mensen hopen wij in de toekomst andere vormen van huisvesting te creëren.

In 2020 werd steeds vaker gevraagd om advies uit te brengen bij risicovolle verhuur, zonder dat er concrete huurbelemmeringen waren. Adviezen vertaalden zich dan ook met name in afspraken over zorg gericht op het verminderen van de risico's.

Samenwerking

De inzet van WoonStAP heeft ertoe geleid dat de samenwerking tussen de woningbouwcorporaties en de Wijkteams Enschede versterkte. Ook de samenwerking tussen corporaties waarbij het vertrekpunt 'de inwoner' is verstevigde. De focus in dit project om de casus leidend te laten zijn en niet de systemen en / of de beperkingen vergde in sommige situaties een mindshift.

Impact COVID-19-maatregelen

Door de noodzakelijke COVID-19-maatregelen lag bemiddeling via WoonStAP in 2020 enige tijd stil. Hierdoor ontstond een achterstand in aangemelde cases. Zodra de restricties minder rigide werden, werden de werkzaamheden van WoonStAP binnen de mogelijkheden opgestart. Daarna is hard gewerkt om een inhaalslag te bewerkstelligen.

Nieuwe projecten voortkomend uit WoonStAP

Naast het huisvesten van kwetsbare inwoners dacht WoonStAP ook mee over nieuw te ontwikkelen vormen van huisvesting voor specifieke doelgroepen. We speelden een rol in signalering van wat nodig is en in de uitvoering daarvan.

Het beste voorbeeld is de 18- doelgroep, waarvoor aanbod werd ontwikkeld. Naar aanleiding van het succes en de noodzaak krijgt dit een vervolg voor jongeren in andere leeftijdsgroepen. Ook voor volwassenen wordt in samenwerking met de corporaties, gemeente en zorgaanbieders gekeken naar woonvormen passend bij cliëntprofielen.

Toekomst

WoonStAP krijgt een vervolg tezamen met enkele nieuwe (sub)projecten voor specifieke doelgroepen in het kader van voorkomen van dak- en thuisloosheid. In 2021 wordt hiervoor subsidie aangevraagd.

Omliggende gemeenten toonden interesse voor WoonStAP. Er wordt onderzocht hoe en in welke vorm dit gefaciliteerd kan worden.

4.10. Maatwerkroute

De maatwerkroute is een project binnen de wijkteams waarbij de werkwijze van de doorbraakmethode verder wordt geïmplementeerd en geborgd. Het uitgangspunt is: werken aan een duurzaam perspectief voor de inwoner, werken vanuit de bedoeling, de leefwereld van de inwoner staat centraal. Het project bestond uit drie fasen, waarbij fase één en twee in 2020 vielen.

Wat willen we met de maatwerkroute bereiken:

- De kwaliteit van leven van huishoudens met meerdere gezondheids- en sociaal maatschappelijke problemen verbeteren.
- Kennis en expertise ontwikkelen op het gebied van de aanpak van deze huishoudens. Deze kennis en expertise structureel borgen en duurzaam inzetten.
- Maatschappelijke kosten duurzaam verlagen.

In fase 1 hebben we samen met het Instituut voor Publieke Waarden workshops in de teams georganiseerd om de doorbraakmethode 'op te frissen' en casuïstiek te bespreken waarbij een doorbraak gewenst was.

We richtten ons hierbij op het verbeteren, implementeren en borgen van de route binnen de wijkteams voor het werken aan maatwerk. Hiervoor werd een route ontwikkeld en uitgewerkt in een routekaart.

Deze routekaart bood een goede en duidelijke structuur die ondersteunend werkte voor de medewerkers, waarbij we optimaal konden leren van en over maatwerk. Belemmeringen werden aangepakt en successen gedeeld.

Activiteiten:

- Uitgaven flexibel budget opgenomen in de maatwerkroute. Over het algemeen kun je zeggen dat de inzet van het flexibel budget onder maatwerk valt, deze moet dan ook worden geregistreerd in een maatwerkplan.
- Teamcoaches kregen een rol; zij zijn de mensen die de maatwerkplannen verzamelen, doorzetten en coachen bij het werken aan maatwerk. Hiervoor werd een Voortrekkersgroep geformeerd, bestaande uit 5 teamcoaches en de coördinator maatwerkroute om te leren van maatwerk; welke issues komen er naar voren.
- In overleg met het Bedrijfsbureau Wijkteams is ervoor gezorgd dat bij elke uitgave een maatwerkplan komt zodat deze meegenomen konden worden in de maatwerkroute om te registreren maar vooral ook te leren met elkaar
- Inrichting van een doorbraakteam waarin de verschillende afdelingen van het sociaal domein vertegenwoordigd worden. Doel is om vastgelopen casuïstiek vlot te trekken, uitgaande van het doorbraakplan van de medewerker. Het doorbraakteam werd meerdere keren ingezet.
- Een 'escalatietafel' werd, als vervolg op het doorbraakteam, toegevoegd aan de routekaart.

Daarnaast werd ingezet op een intensievere samenwerking tussen de wijkteams en de afdeling werk en inkomen van de gemeente Enschede. In 2020 is voorlichting gegeven over de doorbraakmethode en de maatwerkroute, er werd gekeken naar knelpunten en verbeterpunten tussen beide afdelingen. Hierop werden acties geformuleerd. Een van de uitkomsten is het scholen van medewerkers van werk en inkomen in de doorbraakmethode.

Begin 2021 startte de laatste fase van het project. Hierin wordt bij de ingebrachte maatwerkplannen een MKBA (maatschappelijke kosten-baten analyse) gemaakt om de opbrengst van het maatwerk in beeld te brengen.

Voor het in beeld brengen van de opbrengst voor de inwoner en hoe dit bijdraagt aan de kwaliteit van leven worden verhalen van inwoners en medewerkers, waarbij de doorbraakmethode is gebruikt, opgetekend. Daarnaast wordt er gebruik gemaakt van de ervaringen over maatwerk uit het vertelpunt van het Kwaliteitskader.

4.11. Vroeg Eropaf

In meerdere gemeenten is Vroeg Eropaf onderdeel van de brede aanpak op het gebied van vroegsignalering. Met de Vroeg Eropaf aanpak worden bij meerdere meldingen van betalingsachterstanden bij verschillende vaste lasten door partners op één adres (zogenaamde matches) huisbezoeken afgelegd.

Gezamenlijk met de regiogemeentes zijn we in Twente in 2019 gestart met de pilot Vroeg Eropaf. Vanaf juli 2019 zijn in Enschede de eerste signalen opgepakt en is gestart met de huisbezoeken. Medio maart 2020 zijn per direct alle huisbezoeken stopgezet vanwege de COVID-19-crisis. In die periode zijn matches nog wel opgepakt, maar kon er niet meer gedaan worden dan mensen schriftelijk (en incidenteel telefonisch) benaderen. Vanaf augustus 2020 kon de persoonlijke benadering van inwoners weer starten, dat wil zeggen rekening houdend met de op dat moment geldende beperkingen (conform COVID-19-richtlijnen) en alleen daar waar mogelijk in verband met privacy.

Het team dat zich bezighoudt met Vroeg Eropaf is samengesteld uit wijkcoaches en medewerkers van Werk en Inkomen. Deze samenwerking maakt dat de gebundelde expertise vanuit deze vakgebieden effectief kan worden ingezet. De ureninzet vanuit de wijkteams is tot stand gekomen in afstemming met de gemeente.

4.12. Buurtbemiddeling

ONTWIKKELINGEN BUURTBEMIDDELING IN CORONA JAAR 2020



- *AFSCHEID PROCESONDERSTEUNER*
- *JUNIOR COORDINATOR AANGENOMEN*
- *NIEUWE INTERVENTIES ONTWIKKELD*
- *BUURTBEMIDDELING STRUCTUREEL IN LESPROGRAMMA BIJ SAXION*
- * EXTRA WAARDERINGSACTIES VOOR BEMIDDELAARS*
- *VERDIEPING WERVEN EN BEHOUDEN VRIJWILLIGERS *
- * VOORBEREIDING JUBILEUM 25 JAAR BUURTBEMIDDELING *
- *PILOT INLOOP SPREEKUR WESSELERBRINK*
- * MINI NAZORG: DAG NA BEMIDDELINGSGESPREK, EXTRA TELEFONISCH CONTACTMOMENT*
- * SAMENWERKING SAXION, OOR EN MELDPUNT WOONOVERLAST*
- *STRUCTUREEL AANSCHUIVEN WIJKWIJZER INLOOPPUNTEN*
- * EXTRA AANDACHT VOOR BEGELEIDERS VAN BEWONERS*

KRACHT BUURTBEMIDDELING

NEUTRAAL, ONAFHANKELIJK, ONPARTIJDIG,
VRIJWILLIGE BEMIDDELAARS, SOCIALE
SAMENHANG, ZELFREDZAAMHEID,
DUURZAME OPLOSSING, GEMEENSCHAPSZIN,
PREVENTIEF, LEEFBAARHEID,
ZELFVERTROUWEN

VOOR EN DOOR BEWONERS

QUOTES BEMIDDELAARS

Buurtbemiddeling in 2020, dan denk ik aan.....

- Bemiddelen via de telefoon
- Na bemiddelingsgesprek: wat een aardige mensen zijn dit eigenlijk allemaal!
- Het blijkt soms zo anders dan het lijkt.
- Kan er iets gedaan worden aan geluidsoverlast?



Chris



Truus



Annelies



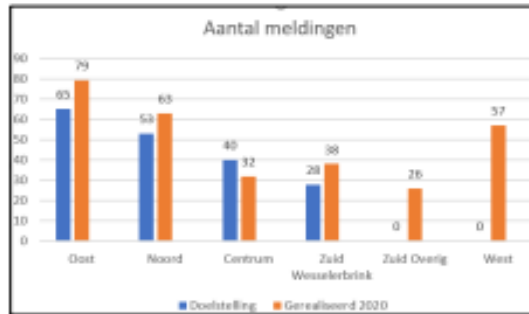
Rutger

BUURTBEMIDDELING ENSCHEDÉ

JAARRAPPORTAGE 2020





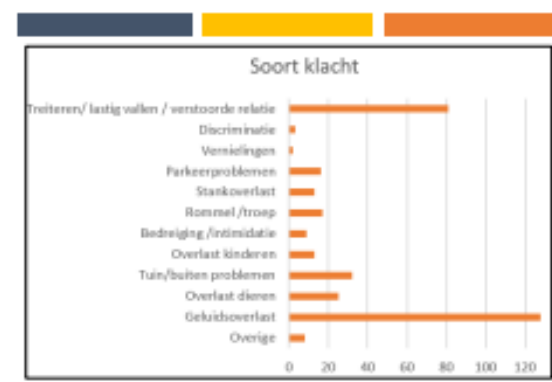
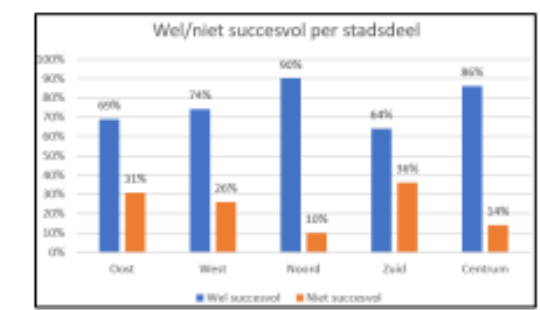
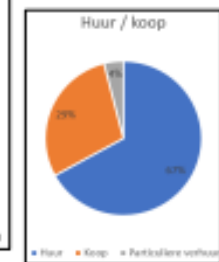
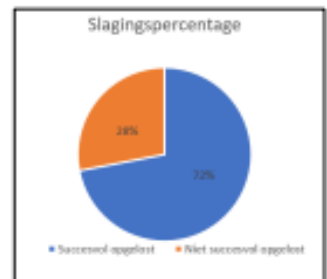


RESULTATEN DOELSTELLINGEN IN BEELD
 Let op: niet alle meldingen van 2020 zijn afgesloten.

Aantal inwoners werkgebied BB: 112.000 (per 1-1-2020)

Aantal inwoners gemeente Enschede: 159.734

(Algemene info: <https://allecijfers.nl/gemeente/enschede/>)



Verdieping resultaten

Verwijzers

Woningcorporatie en eigen initiatief grootste aandeel. Meldpunt Woonoverlast groeit: intensievere samenwerking en goede procesafspraken. Aandeel meldingen wijkteams relatief laag.

Slagingspercentage

72% onverwacht en opvallend hoog landelijk gemiddeld op 70%

Hoogst oplossingspercentage door intakegesprekken, gevolgd door bemiddelingsgesprekken.

Corona kan rol hebben gespeeld, bewoners namen eerder contact op met BB, conflict nog in beginstadium waardoor BB escalatie kon voorkomen door intensief een luisterend oor te bieden.

Meldingen

303 binnengekomen meldingen
formule 1,27 melding op 1000 inwoners landelijk;
Enschede 112.000 inwoners >> minimaal 142
meldingen Doel BBE 2020: 186 meldingen

Aantal meldingen Oost hoog:
BB vanaf start actief

Aantal meldingen West hoog:
officieel geen werkgebied BB

Aantal meldingen Zuid overig hoog:
officieel geen werkgebied BB

Aantal meldingen Centrum laag:
hoger percentage ondernemers

Ervaringen Nina, junior coordinator BBE

Het was een aparte ervaring: starten met een nieuwe baan in het corona-jaar 2020! Ik kon niet wachten om te beginnen, in september... Ik had lang gezocht naar leuk werk en was heel blij met mijn functie als junior coördinator buurtbemiddeling.

In september 2020 waren de regels, die we inmiddels allemaal zo goed kennen, nog wel werkbaar. Gelukkig maar, want na een voorjaar in lockdown en daarna een lange hete zomer deden de inwoners van Enschede een flink beroep op ons. Irritaties tussen burens werden uitvergroot nu we allemaal zo veel thuis waren. Met een beetje passen en meten (die anderhalve meter hè...) konden de bemiddelaars hun werk redelijk normaal doen. Maar niet lang daarna werden de coronaregels weer aangescherpt en was het opnieuw zoeken gebazen. Wat mogen we niet meer doen, wat kunnen en willen we absoluut wél doen?

Deze omstandigheden geven misschien een extra uitdaging, maar doen niets af aan het enorme plezier dat ik heb in mijn werk. Ik voel me dankbaar en blij dat ik kan werken met een groep ontzettend fijne mensen: de bemiddelaars die zich met hart en ziel inzetten! En daarnaast een geweldige collega-coördinator en heel veel leuke mensen 'in het veld'. In dit nieuwe jaar ga ik enthousiast verder. Om iets te kunnen betekenen voor de burens in Enschede die hun leven een stukje openzetten voor ons. Om te kijken of het beter, rustiger en misschien een beetje vrediger kan.

Verdieping resultaten

Percentage huur / koop

Iedere inwoner mag BB inschakelen ongeacht of je huurder of huiseigenaar bent.

Verdeling is 2/3 huur en 1/3 koop.

Verwachting is dat percentage koop hoger wordt (gelet op voorgaande jaren). Mede door intensievere samenwerking met meldpunt woonoverlast.

Niet succesvol

Meer dan 50% (van de niet opgeloste meldingen) wordt niet opgelost doordat burens geen oplossing zien. Men wil gelijk en geen geluk. Ook wil de mogelijke veroorzaker vaak niet meewerken.

In coronatijd is het lastiger om de mogelijke veroorzaker telefonisch te overtuigen van het nut in plaats van huisbezoeken.

Soort klacht afgezet tegen oplossing

Top 3 klachten:
geluidsoverlast
verstoorde relatie
tuin en buitenproblemen

70% geluidsoverlast meldingen opgelost
50% verstoorde relatie en buitenproblemen opgelost

Verstoorde relatie meldingen kunnen het best opgelost worden door fysieke gesprekken. Dit is in 2020 aanzienlijk minder geweest.

5 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 2020 had de RvT vijf leden. De heer Grootelaar vervulde gedurende het hele jaar de rol van voorzitter.

Ieder lid van de RvT heeft een specifieke portefeuille. De portefeuilles in 2020 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 van de Raad van Toezicht was van 1 januari tot en met 31 december 2020 als volgt:

Naam	(Neven-)Functie(s)	Leeftijd	Be-/herbenoeming
De heer H. Grootelaar (voorzitter)	<ul style="list-style-type: none"> - Zelfstandig bestuurs- en organisatieadviseur GovernanceConsult - Geassocieerd adviseur Lysias Advies - Voorzitter RvC DeltaWonen 	61	15-06-2019 // 2023
De heer R.G. Becking	<ul style="list-style-type: none"> - Maatschapslid Compagnie Meilleure - Lid raad van toezicht Stichting Varietas 	67	01-01-2016 // 2020 01-01-2020 // 2024
De heer L.J.H. Scharenborg	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseur Startup UT Laeq Health - Zelfstandig adviseur / projectmanager - Vice-Voorzitter Hospicegroep De Lelie - Bestuur 4-generatiepark De Stroet 	68	01-01-2017 // 2021 01-01-2021 // 2025
Mevrouw J.H. Reints	<ul style="list-style-type: none"> - Advocaat Arbeidsrecht 	41	17-02-2017 // 2021 17-02-2021 // 2025
Mevrouw J. Verkade	<ul style="list-style-type: none"> - Interim-manager en adviseur 	52	12-05-2017 // 2021

Ontwikkelingen

De ontwikkelingen van het afgelopen jaar ten aanzien van onder andere de samenwerking met de gemeente Enschede en de doorontwikkeling van de Wijkteams Enschede zijn steeds onderwerp van gesprek geweest. Hetzelfde gold voor scenario's voor inrichting van de organisatie en de impact van COVID-19 op de organisatie en dienstverlening.

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

Activiteiten

De jaarlijkse taken en bevoegdheden betroffen goedkeuring van het financiële jaarverslag 2019 (inclusief goedkeurende accountantsverklaring), het activiteitenverslag 2019, de begroting 2021 en de doelstellingen van het bestuur.

In het jaar 2020 heeft de Raad vijf reguliere vergaderingen gehad en werd één extra vergadering belegd om de begroting 2021 goed te keuren. Daarnaast vonden twee bijeenkomsten plaats met de Ondernemingsraad en meerdere bijeenkomsten met het bestuur van de gemeente Enschede onder andere over werving directeur-bestuurder SMD.

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

- Financieel jaarverslag en accountantsverslag 2019
- Activiteitenverslag 2019
- Strategie en toekomst SMD/Wijkteams Enschede
- Kwaliteitskader Wijkteams Enschede
- Managementrapportages voor de gemeente Enschede
- KPI's per tertiaal (financieel en HR)
- Werving directeur-bestuurder SMD in afstemming met gemeente en OR
- Aanstellen van de nieuwe directeur-bestuurder SMD per oktober 2020
- (Door)ontwikkelingen Wijkteams Enschede
- Afspraken RvT met wethouder en directeur Maatschappelijke Ontwikkeling van de Gemeente Enschede
- Rolinvulling van SMD in Wijkteams Enschede.
- Werkbezoeken door verschillende leden van de RvT aan wijkteams (waar dit in verband met Coronamaatregelen kon)
- Ontwikkeling visie op toezicht, vaststellen toezichtkader
- Begroting 2021
- Voortgang dienstverlening met restricties rondom COVID-19

Daarnaast heeft de Raad van Toezicht een kerstboodschap voor medewerkers gemaakt middels een vlog.

Bedrijfsvoering

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

1. Interne informatie te verstrekken door de directeur-bestuurder in de vorm van mondelinge en schriftelijke informatie.
2. Aansluiten van diverse gremia van de organisatie bij vergaderingen.
3. Tweemaal per jaar gesprekken met de Ondernemingsraad.
4. Jaarlijks gesprek met de accountant over de financiële situatie van de organisatie.
5. 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) en Sociaal Werk Nederland.

Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en directeur-bestuurder

De Raad van Toezicht is kritisch op het eigen functioneren evenals op het functioneren van de individuele leden. In april 2021 wordt het functioneren geëvalueerd onder begeleiding van een extern adviseur en worden verbeterpunten geformuleerd.

Met de interim directeur werd een afsluitend evaluatiegesprek gevoerd. In december 2020 is de voortgang en het functioneren van de nieuwe directeur-bestuurder in een positief overleg besproken en vastgelegd.

Dankwoord

De Raad van Toezicht dankt de medewerkers voor hun inzet voor SMD/Wijkteams Enschede en voor hun flexibiliteit in een bijzonder jaar waarin COVID-19-maatregelen de boventoon voerden.

'het is mooi om te zien hoe flexibel en creatief alle medewerkers van SMD/Wijkteams Enschede de dienstverlening aan inwoners zo optimaal mogelijk uitvoeren.'

6 Bijlagen

Bijlage 1. Gedetailleerde informatie Jeugdwerk Online

Community: leeftijd, geslacht, datum start en reden deelname (periode oktober 2019 tot 1 januari 2021)

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname community
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
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
12	M	Centrum	jan-20	Onderdak, eigen kamer
11	M	West	jan-20	Eenzaamheid
14	M	Zuid	feb-20	Huiselijk geweld en eenzaamheid
16	V	Zuid	feb-20	Geen structuur, werk en school
14	M	Zuid	feb-20	Geen kennis van bestaande voorzieningen

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname community
16	V	Noord	feb-20	Slachtoffer seksueel misbruik, gebrek aan zelfvertrouwen
15	M	Centrum	feb-20	Spijbelaar, geen toekomstperspectief
12	V	Oost	feb-20	Spijbelaar
14	V	Oost	feb-20	Slecht tot geen sociale vaardigheden
15	V	Oost	feb-20	Verwaarlozing
21	M	Centrum	Mrt-20	Orientatie van het project, voor vrijwilliger
14	V	West	Mrt-20	Corona vragen
12	V	Oost	Mrt-20	Corona vragen
13	V	Centrum	Mrt-20	Spijbelaar, wist geen keuze te maken
11	M	Noord	Mrt-20	Vrije tijd invulling
21	V	Oost	Mrt-20	Eenzaamheid
27	M	Oost	Mrt-20	Vragen mbt werk
24	M	Oost	Mrt-20	Vragen mbt werk
11	M	West	Mrt-20	Vragen met nare content
14	M	Zuid	Apr-20	Vragen met nare content
13	V	Noord	Apr-20	Vragen met nare content
16	M	Noord	Apr-20	Vragen corona
17	V	Zuid	Apr-20	Vragen opleiding
16	M	West	Apr-20	Vragen met nare content
16	M	Zuid	Apr-20	Vragen opleiding
12	M	Noord	Apr-20	Vragen met nare content
21	M	Noord	Mei-20	Geen kennis van bestaande voorzieningen
23	V	Zuid	Mei-20	Orientatie tot vrijwilliger/project
11	V	West	Mei-20	Vragen met nare content
10	V	West	Mei-20	Vragen met nare content
8	M	Zuid	Mei-20	Vragen met nare content
21	V	Noord	Mei-20	Vragen corona
9	V	Oost	Mei-20	Vragen met nare content
16	V	Centrum	Juni-20	Vragen corona
13	M	Centrum	Juni-20	Vragen met nare content
15	V	Oost	Juni-20	Vragen corona
10	m	Oost	Juni-20	Verwaarlozing, later doorverwezen veilig thuis/wijkteam
15	V	Zuid	Juni-20	Eenzaamheid
16	V	Centrum	Juni-20	Loverboy problematiek
13	V	Zuid	Juni-20	Vragen met nare content
12	M	Centrum	Juli-20	Vragen met nare content
14	V	Noord	Juli-20	Vragen over gamen
13	M	Noord	Juli-20	Geen vrienden
13	M	Centrum	Juli-20	Vragen met nare content
16	v	Noord	Juli-20	Loverboy problematiek
14	M	Zuid	Aug-20	Eenzaamheid
14	V	West	Aug-20	Eenzaamheid

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Datum start deelname	Reden deelname community
13	V	Zuid	Aug-20	Vragen met nare content
18	V	Zuid	Sept-20	Geldproblemen
11	M	Oost	Sept-20	Eenzaamheid
9	M	Oost	Sept-20	Vragen met nare content
15	M	Zuid	Sept-20	Bijbaan
11	V	West	Sept-20	Ruzies en onbegrip thuis
12	M	Centrum	Okt-20	Game probleem
15	m	Centrum	Okt-20	Corona vragen, geld problemen
17	M	Centrum	Okt-20	Game probleem
21	m	Oost	Okt-20	Drugs, huiselijk geweld
23	M	West	Okt-20	Problemen op school en ouders(op zoek naar woning)
17	V	West	Nov-20	Eenzaamheid
19	V	West	Nov-20	Game probleem
18	m	Centrum	Nov-20	Corona vragen, geld problemen
17	V	Noord	Nov-20	Nare content
14	V	West	Nov-20	Nare content en corona vragen
21	M	West	Dec-20	Corona vragen, eenzaamheid lockdown
25	V	West	Dec-20	Verlies werk, lockdown
12	M	Zuid	Dec-20	Corona vragen
14	M	West	Dec-20	Corona vragen
14	V	Noord	Dec-20	Nare content, eenzaamheid
16	M	Oost	Dec-20	Huiselijk geweld, gamegedrag
19	M	Oost	Dec-20	Gamegedrag, structuur

Verwezen jongeren (periode oktober 2019 tot 1 januari 2021)

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	Paniekaanvallen, agressieproblematiek
14	m	Oost	Wijkteam, ZAZ	Dagstructuur, zinvolle dagbesteding, zelfstandigheid
12	v	West	Sofa training wijkteam	Geen zelfvertrouwen
10	m	Noord	Sofa training wijkteam	Verlies van zelfvertrouwen
16	v	West	Rouwverwerking wijkteam	Verlies ouders door echtscheiding
16	m	Oost	Politie	ivm dealgedrag/drugs
21	v	Centrum	Rouwverwerking wijkteam	Verlies van oma
18	v	Oost	Politie	Overlast, geweld
17	v	Centrum	Werkplein	Leerwerktraject/werkzoekende
23	m	Oost	Werkplein	Werkzoekende
8	v	Oost	Sportvereniging Avanti, project Noabersport	Eenzaamheid
12	v	Noord	Sofa training wijkteam	Geen zelfvertrouwen
14	m	Noord	Alifa Bikeworks, online module	Wellicht beroepskeuze
19	m	Oost	Tactus en intern wijkteam	Drugsverslaving
13	M	Oost	Sportvereniging Avanti, project Noabersport	Overgewicht, eenzaamheid
13	M	Oost	Alifa kookgroep	Interesse / hobby
15	M	Zuid	Gameclub P.vd Vlugt	Interesse / hobby
13	V	West	Meldpunt loverboys	Loverboy problematiek
15	V	Centrum	Rouwverwerking wijkteams	Verlies opa
15	V	Zuid	ZAZ welzijn	Structuur, grenzen stellen
15	V	Centrum	Voetbalvereniging Udi	Meidenvoetbal, geen sociale contacten
16	M	Centrum	Politie	Nare content
19	V	West	Doppa zorg	Structuur

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Netwerkpartner / verwezen naar	Reden verwijzing
21	M	Zuid	Tactus	Gameverslaving
15	m	West	Voetbalvereniging Suryoye	Geen sociale contacten binnen de gemeenschap
14	V	West	Politie	Ontvangen van nare content
15	M	Oost	Alifa learn 4 work / muziek	Interesse
14	M	Oost	Politie	Drugs gerelateerd
18	V	West	Bat/Budget Advies Team	Financiële problemen
12	M	Zuid	Alifa	Activiteiten in zuid
15	M	Centrum	Performance factory	Stage
16	V	Oost	Alifa project jonge moeders	Zwangerschap
21	M	Zuid	St. Jongerenhuisvesting Twente	Op zoek naar een kamer
21	V	West	Saxion/fonds	Geldproblemen m.b.t. studie
23	M	West	Werkplein	Werk
14	M	Zuid	Politie	Nare content
11	M	Noord	TCS (tennis)	Keuze sport
15	M	Centrum	ROC	Keuze opleiding
14	M	West	Politie	Bedreiging
14	M	Noord	Wijkteam	Geaardheid (LHBT)
21	M	Noord	St. Jongerenhuisvesting Twente	Op zoek naar woonruimte (gedwongen)
26	V	Centrum	Woonstap	Vraag mbt eigen woning met hulp
18	M	Centrum	St. Jongerenhuisvesting Twente	Eigen kamer
16	V	Noord	ROC	Keuze opleiding
19	V	Noord	Werkplein	Uitkering / werk
11	V	Oost	Tactus	Vragen mbt drugsgebruik
13	M	Zuid	Voetbalvereniging Victoria	Keuze voetbal
15	V	Centrum	Meldpunt Loverboy	Loverboyproblematiek
19	M	Oost	St. Jongerenhuisvesting Twente	Woonruimte
21	M	Oost	Saxion	Keuze vervolgoeding
20	M	Noord	ROC	Keuze vervolgoeding
24	M	Noord	Domein	Op zoek naar een woning
12	V	Oost	Sportaal, inloop sport	Vrije tijdsbesteding
10	m	Oost	Mediant/veilig Thuis	Verwaarlozing, moeder psychose
19	M	Oost	Luisterlijn zelfmoordpreventie	Depressie, zelfmoordneiging is genoemd
21	M	Oost	SJHT	Op zoek naar een kamer
23	M	West	Intern Wijkteam	Structuur
19	M	Noord	Werkplein	Werk
15	M	Centrum	Politie	Betrokkenheid bij opblazen scooter in Oost
18	M	Zuid	We	
9	M	Oost	Intern Wijkteam, Veilig Thuis	Slaapplek, moeder psychose
19	M	Noord	Luisterlijn zelfmoordpreventie	Depressie, zelfmoordneiging is genoemd

Leeftijd	m/v	Herkomst stadsdeel	Netwerkpartner / verwezen naar	Reden verwijzing
11	V	Zuid	Intern wijkteam(schoolwijkcoach)	Problemen ouders
26	M	Noord	Tactus	Drugsproblematiek
21	V	Oost	Politie	Loverboyproblematiek
16	V	Oost	VTT (veilig thuis Twente)	Ouders drugs onder het bed

Bijlage 2. Organogram SMD/Wijkteams Enschede 2020

