



JAARVERSLAG MINTERS 2020

“Voorkomen is beter dan genezen”

1

Inleiding – ‘voorkomen is beter dan genezen’	3
Deel I Onze dienstverlening	6
1. Wijkteams MVS	6
1.1 Wijkteams Vlaardingen	6
1.2 Detachering in wijkteam Maassluis	9
1.3 Detachering in wijkteam Schiedam	9
2. Samenwerking in het onderwijs	10
2.1 Collectieve activiteiten	11
2.2 Scholing gezinsspecialisten	12
2.3 Individuele trajecten	13
3. Participatie	14
3.1 Jongerenwerk	15
3.2 Participatie	18
3.3 de Burenbemiddelaar	22
4. Minters Mantelzorg	27
4.1 Activiteitsaanbod	29
4.2 PR en communicatie	32
4.3 Projecten	32
4.4 Clienttevredenheidsonderzoek	33
5. Dienstverlening	35
5.1 Sociaal Raadslieden	35
5.2 Sociaal Juridisch Kenniscentrum	38
6. Samenwerking met huisartsen	40
6.1 POH GGZ	40
6.2 POH GGZ Jeugd	40
7. Cursusaanbod	42
8. Bijzondere aandacht voor bijzondere groepen	43
8.1 Lokaal Zorg Netwerk (LZN)	43
8.2 Ontruimingspreventie (OP)	43
8.3 Maatschappelijke opvang Schiedam	44
8.4 Wet verplichte GGZ	44
Deel II Management	45
1. Governance	45
1.1 OR	45
1.2 Raad van Toezicht	45
2. Human Resources	46
2.1 Personeel	46
2.2 Vooruitblik	47
2.3 Risico's	47
3. Financiën	48
Bijlage: verantwoording ureninzet t.o.v. formatieafspraken	50

“Voorkomen is beter dan genezen”

“Voorkomen is beter dan genezen”, deze oude term uit de wereld van de gezondheidszorg is nog steeds van toepassing, ook binnen welzijn. Welzijn en gezondheid zijn niet vanzelfsprekend en vragen voortdurende aandacht. Wie had kunnen vermoeden dat welzijn en gezondheid zo gekoppeld zouden worden als gevolg van de corona-crisis. Helaas komt daar nog eens een economische crisis bij. Alle drie de thema's hebben veel invloed gehad op onze medewerkers, cliënten, samenwerkingspartners en op onze organisatie.

Alle dienstverlening binnen Minters is gericht op een vorm van preventie. Bij preventie gaat het er om iets te doen voordat er problemen ontstaan of groter worden, risico's in kaart te brengen en te voorkomen dat er iets onaangenaams gebeurt. Dat is een van de belangrijkste taken van Minters; het stimuleren van zelfredzaamheid en participatie.

Minters beschrijft en communiceert al haar ontwikkelingen; een belangrijke taak voor de beleids- en communicatiemedewerkers niet alleen voor hen. Ik zou de toevoeging na de komma weglaten. Dit doen we samen en zo komen we tot een hoger niveau van vakbekwaamheid! De afdelingen hebben hun uitgangspunten en procedures beschreven in “Zo werken wij”. Een handboek per afdeling met daarin links naar de relevante documenten voor hun werk, hetgeen belangrijk is voor het kwaliteitsbeleid. We streven ernaar dat Minters in zijn geheel het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk van Sociaal Werk Nederland in 2021 ontvangt.

Ontwikkelingen

De invloed van corona (COVID-19)

2020 was een innoverend jaar en hebben ook Minters geraakt. Naast alle interne en strategische ontwikkelingen liep de corona-pandemie als een rode draad door onze activiteiten. Direct bij de eerste Lock-down heeft de bestuurder besloten dat wij de activiteiten op aangepaste wijze voortzetten.. Er is een protocol opgesteld en zeer regelmatig aangepast naar aanleiding van de actualiteit. Via Minters Plaza (ons intranet) en in overleggen met de teamleiders werden de medewerkers op de hoogte gehouden. De bezetting op kantoor werd teruggebracht naar een minimale bezetting. Minters werd aangemerkt als een organisatie van vitaal belang. Daarom bleef onze hoofdlocatie, met de nodige hygiëne maatregelen open, we bleven bereikbaar voor onze cliënten. We hebben veel gebruik gemaakt van digitale hulpmiddelen om in contact te komen en blijven met medewerkers, cliënten en dienstverleners. De vergaderzalen zijn ingericht als meetingpoint zodat we beter konden communiceren met mensen op afstand in combinatie met medewerkers fysiek aanwezig in de vergaderzaal. In de loop van het jaar hebben we onze automatisering verder geprofessionaliseerd hetgeen extra investeringen vroeg. Met de bedrijfsarts zijn afspraken gemaakt voor extra testcapaciteit. Er hebben zich vanuit de Minters organisatie geen besmettingen voor gedaan. Diverse medewerkers moesten wel in quarantaine en enkelen hebben het coronavirus opgelopen.

Er is breed gecommuniceerd met onze cliënten, subsidiegevers en andere stakeholders. We hebben nadrukkelijk gekeken naar de continuïteit van de organisatie en rekening gehouden met een langere periode van maatregelen die invloed hebben op de continuïteit van de dienstverlening en daarmee ook voor de inkomsten en uitgaven. In de eerste tranche hebben we NOW gelden aangevraagd en ontvangen. Hier hoefden we geen gebruik van te maken en deze zijn derhalve na enkele maanden teruggeboekt. Als organisatie van vitaal belang hebben we onze activiteiten, weliswaar op aangepaste wijze, doorgang laten vinden. Over het algemeen hebben we onze cliënten bereikt en hebben we minimaal last gehad van 'productieverlies'. Vooralsnog zijn er geen aanwijzingen dat Minters, naar aanleiding van de pandemie, financiële risico's loopt of dat de werkgelegenheid in gevaar komt.

3

Ontwikkelingen MVS-Jeugdbeleid en wijkteams:

Voor de wijkteams lag er een belangrijke taak om de transformatie naar de voorkant(preventie) nog nadrukkelijker te maken. Na de invoering van de WMO, de Jeugdwet en de Participatiewet hebben we enkele jaren hard gewerkt aan de implementatie. Het afgelopen jaar stond in het teken van de transformatie en vernieuwing. Medio februari werden we door de Gemeente Vlaardingen gevraagd om met twee collegae organisaties voorstellen te doen voor ombuigingen van gezamenlijk 15 miljoen euro.

Uit ons domein zijn we gekomen met substantiële plannen en ombuigingen, die verder door de gemeente Vlaardingen zijn opgepakt, in samenspraak met de twee andere MVS-gemeenten. Wij hadden gehoopt dat de besluitvoering en implementatie soepeler was verlopen zodat we eind 2020 al konden implementeren. Dat is helaas niet gelukt.

Daarnaast zijn de medewerkers, middenkader en kader van Minters actief geweest in de processen om te komen tot een andere aansturing en organisatie van het MVS-jeugdbestel. Eind 2020 werd helder dat dit zal leiden tot een aanbesteding. In hoeverre dit de taken en verantwoordelijkheden van de wijkteams zal betreffen is op dit moment niet helder. Maar dat er een stevige koersverandering gaat plaatsvinden de komende jaren staat wel vast.

Preventief werken:

Naast deze opgave hebben we ook intern niet stil gezeten. Aandacht is in eerste instantie naar bedrijfsvoering en individuele hulpverlening gegaan. Daarnaast zijn we nog meer met de voorkant bezig geweest. Om daarbij ook vooral de verbinding met het voorveld nadrukkelijker te maken. We blijven uitgaan van de kracht van het individu, we gebruiken het systeem van de burger en wij faciliteren. We nemen over waar het moet en schalen af waar het kan, zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. We problematiseren niet, maar normaliseren. We pakken op wat in groepen kan, maar bieden ook individuele ondersteuning waar noodzakelijk. Dit alles vanuit een systeem gerichte benadering.

4

Kwaliteitsbeleid:

In 2019 behaalde de Wijkteams Vlaardingen als eerste wijkteam in Nederland het certificaat “Sterk Sociaal Werk Kwaliteitslabel” van Sociaal Werk Nederland. In 2020 gevolgd door de gezinsspecialisten. Het kwaliteitsbeleid en -denken is sterk verankerd binnen Minters. In 2020 hebben we voorbereidingen getroffen voor het certificeren van de totale Minters organisatie en het hercertificeren van de Wijkteams Vlaardingen en gezinsspecialisten. Dit zal in april 2021 plaatsvinden.

Strategisch plan:

De uitgangspunten voor het strategisch plan 2017 – 2020 zijn behaald, maar zullen ook de komende jaren onze aandacht behoeven. We zijn te afhankelijk van de huidige externe ontwikkelingen zodat het beschrijven van een nieuw plan 2021-2025 nu niet opportuun is. We zullen bezien of we dit medio 2021 ter hand kunnen nemen.

Vakbekwaam:

Om vakbekwaam te zijn, is een degelijke opleiding noodzaak. Maar ook het ontwikkelen “on-the-job” vinden wij van cruciaal belang. Wij besteden relatief veel geld en tijd aan deze ontwikkeling. Dat doen we door interne trainingen, casuïstiek besprekingen, intervisie en externe trainingen bekostigd uit Minters middelen of vanuit het individuele Loopbaan Budget. Alle uitvoerend medewerkers ontvangen intervisie. Intern zijn een tiental medewerkers opgeleid en erkend als intervisor. Als maatschappelijk ondernemer voelen wij ons verantwoordelijk voor de ontwikkeling van onze beroepsgroep. We zoeken nadrukkelijk contact met opleidingsinstituten en zijn in overleg met het mbo-onderwijs. Stagiaires blijven van harte welkom binnen Minters. Zo halen we nieuwe kennis uit verschillende invalshoeken binnen, leiden we professionals op en misschien wel onze nieuwe collegae.

Vakbekwaamheid en kwaliteit gaan hand in hand. Vakbekwaamheid en kwaliteit betekent ook dat we uitvoeren wat we afspreken. Wij willen hier ook op aanspreekbaar zijn. Wij werken efficiënt, effectief en kostenbewust.

Er zijn geen meldingen gedaan bij de inspectie Jeugd. Klachten van cliënten zijn allen intern opgelost. Twee keer door middel van tussenkomst van de bestuurder. De onafhankelijke klachtencommissie is eenmaal, op ons verzoek, geraadpleegd door een klant, maar er is verder geen procedure opgestart.

Na intensief contact met het SKJ, de gemeente en onze medewerkers hebben we afspraken kunnen maken over het al dan niet toepassen van deze richtlijnen op onze medewerkers. Uitsluitend voor de Jeugdprofessionals in het wijkteam die hulpverlening bieden aan jeugdigen waarvoor een SKJ-beroepsregistratie vereist is, is een SKJ-registratie verplicht. Alle overige medewerkers vallen niet onder het SKJ-regiem. Dit geldt ook voor de gezinsspecialisten, omdat zij preventieve opvoedondersteuning bieden. De medewerkers die wel al geregistreerd zijn kunnen waar mogelijk deze registratie behouden. Cursussen en trainingen kunnen vergoed worden uit het loopbaan budget of het opleidingsbudget.

De resultaten per dienst kunt u lezen in de volgende hoofdstukken van dit jaarverslag van 2020. In de bijlage bij dit jaarverslag kunt u de verantwoording van de ureninzet t.o.v. formatieafspraken per dienst terugvinden.

Vlaardingen, 26 mei 2020

Franc. Bongaerts
Bestuurder Minters

1 WIJKTEAMS MVS

1.1 Wijkteams Vlaardingen

De Wijkteams Vlaardingen hebben tijdens de coronacrisis hun cruciale hulpverlening zo veel mogelijk voortgezet. Tijdens de eerste lockdown is het fysieke contact met cliënten zo veel mogelijk beperkt. De hulpverlening werd telefonisch of digitaal voortgezet. Alleen als het noodzakelijk was en als dit veilig volgens de coronamaatregelen mogelijk was gingen de professionals van het wijkteam op huisbezoek. De spreekuren in de wijken zijn van maart tot juni dicht geweest.

Met de versoepelingen in juni is het kantoor van Minters zodanig aangepast dat er coronaproof weer fysieke individuele gesprekken mogelijk waren. De spreekkamers zijn hiervoor allemaal voorzien van plexiglas schermen op de tafels. Ook de spreekuren in de wijken zijn op een veilige manier weer opgestart. Vanaf oktober tijdens de tweede golf zijn de spreekuren in de wijk weer dicht gegaan. De professionals van het wijkteam passen het contact met de cliënt aan. Als het noodzakelijk is om een inschatting te maken van de veiligheid in een gezin of voor het kunnen bieden van de nodige hulp dan worden er afspraken op kantoor gemaakt of een huisbezoek afgelegd allemaal met in achtname van de coronamaatregelen.

Toename advies, instructie of voorlichting

In 2020 is de bureaudienst van de wijkteams zich meer gaan richten op het samenwerken en doorverwijzen van inwoners naar voorliggende voorzieningen en het vastleggen hiervan. Dit zien we duidelijk terug in de cijfers. Het aantal cliënten dat advies, instructie of voorlichting van het wijkteam ontving is 1879. Dit is een stijging van 43%. Tevens is er een toename van het aantal korte trajecten. In 2020 zijn dit er 101. Dat zijn er 50 meer dan in 2019. Dit zijn personen die bij de bureaudienst direct of na één of meerdere gesprekken worden doorverwezen. Het kan zijn dat een inwoner met een instructie of advies weer zelf verder kan, de hulpvraag in één tot drie gesprekken is opgelost, de inwoner in contact is gebracht met vrijwilligersorganisaties of andere voorliggende voorzieningen in de wijk voor lichte ondersteuning. In 2020 konden 548 personen na één tot drie gesprekken weer op eigen kracht verder. Bij 574 personen is doorverwezen naar voorliggende voorzieningen waaronder diverse vrijwilligersorganisaties en juridische ondersteuning o.a. van onze eigen Sociaal Raadslieden.

Het kan ook gaan om inwoners met te zware problematiek voor het wijkteam. Het gaat dan om meldingen van de politie die worden doorgeleid naar Veilig Thuis, aanvragen voor specialistische Jeugdhulp of de Jeugdbeschermingstafel als de problemen niet vanuit het vrijwillige kader van de wijkteams kan worden opgelost. Doordat hulpvragen en verwijzingen aan de voorkant steeds beter worden getriageerd door onze bureaudienst komen er ook minder aanmeldingen bij het wijkteam binnen van problematiek die niet in het wijkteam thuishoort. Hierdoor ontvangt de inwoner sneller de juiste hulp.

De gemiddelde doorlooptijd van de ondersteuningstrajecten zijn 270 dagen. Dat is 9 maanden. Bij 50% is de casus in een half jaar afgerond. Bij 60% is de doorlooptijd negen maanden. Bij 69% duurt de ondersteuning een jaar en bij 31% is dit langer dan een jaar.

De wachtlijst bestond gemiddeld uit 110 personen. Waarvan gemiddeld 28% personen in Holy wonen en 24% in respectievelijk de wijken Ambacht, Centrum en West. Dit is ca. 2 maanden wachttijd.

Het aantal cliënten dat zich in twee jaar tijd opnieuw aanmeldde bij de wijkteams (recidive) is 11% (soms ook gepland omdat niet alle problematieken gelijktijdig in één traject kunnen worden opgepakt).

Aantal cliënten in 2020

In 2020 zijn er 1612 nieuwe aanmeldingen bij de wijkteams Vlaardingen geweest. Het totaal aantal cliënten dat door het wijkteam zijn ondersteund is 2800. Beide cijfers laten een lichte tot redelijke daling zien t.o.v. 2019 (respectievelijk 15% en 5%). Er zijn 118 aanmeldingen door de WMO-consulent van ROGplus in het wijkteam opgepakt.

De daling van het aantal nieuwe cliënten is voor het grootste deel verklaarbaar doordat er minder cliënten door professionals zijn doorverwezen naar het wijkteam. Dit komt o.a. doordat zorgaanbieders dicht waren vanwege corona. Het aantal cliënten dat zelf contact opneemt met het wijkteam is met 80 gedaald. We missen de inwoners die binnenlopen bij het spreekuur in de wijk of bij Minters. In de eerste lockdown losten cliënten ook zelf meer hun problemen op. Gedurende het hele jaar en met name vanaf oktober zien we een toename van complexe Jeugdproblematiek. Dit zien we met name in de Westwijk. Door deze toename lopen de wachtlijsten op. Tegelijkertijd daalt het aantal aanmeldingen van de hulpvragen van volwassenen.

Jaarcijfers Rondom (cliëntregistratiesysteem)	2019	2020
Reguliere unieke cliënten	1760	1494
GS PO Vlaardingen	411	408
Korte contacten (AIV = Advies, Instructie, Voorlichting)	1077	1879
Totaal aantal cliënten gezien*	2947	2800
Beschikking cliënten aangevraagd	433	451
Caseload openstaande casussen	1452	1488
Aangemeld door huisarts	37	13
Doorlooptijd	220 dagen	270 dagen

* cijfers excl. inzet Gezinspecialisten en AIV

Wijkgerichte samenwerking basisscholen

Sinds 2019 maken de gezinspecialisten van het primair onderwijs deel uit van de wijkteams in Vlaardingen. Het aantal individuele ondersteuningstrajecten van de gezinspecialisten is in 2020 408. Dat is bijna gelijk aan het aantal casussen in 2019. Het aantal gestarte casussen is 208 en het aantal afgesloten casussen is 377.

Ondersteuning wijkteam maakt inwoners zelfredzaam

Aan de hand van de ZRM (zelfredzaamheidsmatrix) wordt de hulpvraag geanalyseerd, samen met de klant het plan van aanpak gemaakt en de vooruitgang gemonitord op een aantal leefgebieden. Scoort een cliënt minder dan 3 op de ZRM score schaal van 1 tot 5 op een bepaald leefgebied dan betekent dit dat deze cliënt niet voldoende zelfredzaam is. Aan het einde van het traject worden de resultaten en de effecten vastgelegd door het opnieuw afnemen van de ZRM.

Gemiddelde score cliënten bij het intakegesprek een zelfredzaamheid van 2,61 en bij de evaluatie aan het eind van de ondersteuning door het wijkteam een score van 3,6. Dit betekent, dat de ondersteuning van het wijkteam substantieel bijdraagt aan de zelfredzaamheid van de cliënten.

Doorontwikkeling wijkteams Vlaardingen

In 2020 zijn de wijkteams gestart met het opzetten van een programma om de wijkteams door te ontwikkelen. We willen hiermee een beweging op gang brengen waarbij de wijkteams meer in het preventieve voorveld opereren en minder tijd en aandacht kwijt zijn aan de zwaardere hulpverlening. Hiermee geven we invulling aan de aangescherpte beleidsvisie van de gemeente Vlaardingen, het uitvoeringsplan van het Herstelplan en de vorming van een nieuw MVS Jeugdmodel.

In de veelheid van wat er op de wijkteams af komt willen we met het programma de focus leggen op vier speerpunten die bijdragen aan de beweging die we op gang willen brengen en invulling geven aan de ontwikkelingen bij de gemeente: het beleidsplan, de ombuigingsmaatregelen en het MVS-Jeugdmodel. De doorontwikkeling geven we samen met de professionals vorm, zodat we gebruik maken van hun kennis en aansluiten bij wat werkt in de praktijk. Tevens nemen we voorbeeld aan effectief bewezen interventies uit andere gemeenten of organisaties.

In 2020 hebben we met elkaar de volgende speerpunten bepaald:

1. Onze kracht beter benutten

We werken met T-shaped professionals. Professionals blijven generalist en bieden hulp bij die casussen waarin hun expertise nodig is. We gaan werken met wijk overstijgende co-teams:

- Bureaudienst
- Jeugd en gezin (drang)
- GGZ-Jeugdteam
- Beschikkingenteam met indicatiecoach

De co-teams consulteren hun collega's in het wijkteam. Het co-team Jeugd en gezin en het GGZ-Jeugdteam pakken casussen op waar professionals met specifieke expertise voor nodig is.

2. Basisondersteuning Wijkteams

Door corona zien we hoe belangrijk het is om nog meer zichtbaar en fysiek aanwezig te zijn in de wijk. Dit gaan we doen zodra het weer kan. De wijkteams gaan nog meer onderdeel uitmaken van het wijknetwerk. In 2020 is een cijferanalyse gemaakt voor het opstellen van een wijkprofiel om de samenstelling van de wijkteams beter aan te laten sluiten op de problematiek in de wijk. Daarin staan ze in verbinding met jongerenwerkers, opbouwwerkers in de wijk, gezinsspecialisten in de schakel met onderwijs en POH's GGZ / Jeugdondersteuners in de schakel met huisartsen vanuit het medisch domein. Om het samenspel met vrijwilligers te verbeteren is een vrijwilligerscoördinator aangesteld. De vrijwilligerscoördinator bevordert het afschalen en de samenwerking met vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, sleutelpersonen nieuwkomers in de wijk. Voor 2021 is de opgave om 50 cliënten van het wijkteam in contact te brengen met vrijwilligers voor informele ondersteuning ter ontlasting van het wijkteam.

3. Lichter alternatief beschikking

Het beschikkingenteam begeleidt professionals en toetst bij het inzetten van lichtere ondersteuning als passend alternatief voor een beschikking. Het aantal cliënten waarvoor een beschikking is aangevraagd door het wijkteam is 451 in 2020. Dat is een toename van 4%. In 2021 gaan we deze stijging ombuigen naar een daling. Het aantal verwijzingen naar ROGplus was 149 in 2020. Het streven is om ook bij volwassenen zo veel mogelijk voorliggende voorzieningen in te zetten of basisondersteuning vanuit het wijkteam te bieden. In 2021 wordt het beschikkingenteam versterkt met een indicatiecoach om hier een extra impuls aan te geven.

4. Projecten veelvoorkomende problematiek

In het wijkteam hebben we veel te maken met Jeugd en Gezinsproblematiek. Ouders melden zich aan bij de wijkteams vanwege het opvallend gedrag en GGZ-problematiek bij hun kinderen en problemen bij het opvoeden. We zien in deze gezinnen een sterke relatie met echtscheidingsproblematiek en GGZ-problematiek bij volwassenen. Daarbij zijn er veel hulpvragen die betrekking hebben op financiën (inkomen en uitgaven, schulden). Echtscheidings- en relatieproblematiek scoort ook hoog in de ranglijst van meest voorkomende problematiek.

De stress in gezinnen die leven in armoede of in een (vecht)echtscheiding hebben blijvende schadelijke gevolgen voor de kinderen die opgroeien in het gezin. Daarom hebben we in 2020 twee projecten ontwikkeld die we in 2021 uit gaan voeren:

- **Financiële wasstraat:** Met alle financiële hulp voor de inwoners direct beschikbaar op één locatie in alle wijken. (Wijkteams, Sociaal raadslieden, Formulierenbrigade, Schuldhulpmaatjes, Schuldhulpverleningsconsulenten Stroomopwaarts)
- **Preventieve aanpak (V)echtscheidingen** bestaande uit Mediation en Gescheiden Ouderschap+Kind Centraal, gericht op het gescheiden ouderschap uitgaande van wat het beste is voor de kinderen.

Met de integrale aanpak zowel gericht op de ouders als de kinderen voorkomen we dat (zware) Jeugdhulp nodig is en dragen we bij aan een kostenbesparing in de Jeugdhulp. Bij volwassenen leveren de projecten een besparing op in de geïndiceerde ambulante WMO begeleiding en inkomens ondersteunende voorzieningen.

Pilot Werkconsulent Stroomopwaarts in het wijkteam

Onder het motto 'Samen Sterk voor Werk' is in november 2019 gestart met een pilot in samenwerking met Stroomopwaarts. Een werkconsulent van Stroomopwaarts is aangesloten bij wijkteam West als participatiecoach. De participatiecoach is in West gestart maar inmiddels is het wijkteam breed uitgerold. Vanaf de start t/m 2020 begeleidde de participatiecoach 55 cliënten vanuit het wijkteam.

De sociale professional en de participatiecoach trekken samen op als het om een cliënt met een bijstandsuitkering gaat met multi-problematiek. Het gaat om een groep die vanwege de problematiek niet direct bemiddelbaar is naar werk. De participatiecoach en professional doen samen een intakegesprek voor het bieden van integrale hulpverlening. De participatiecoach pakt de cliënten op die kunnen starten met een re-integratietraject in combinatie met ondersteuning vanuit het wijkteam. Is de problematiek zodanig dat deze eerst dient te worden opgelost, dan heeft het wijkteam de regie bij het bieden van zorg in combinatie met begeleiding van de participatiecoach in het zetten van de eerste stappen richting participatie. Zowel vanuit Stroomopwaarts als vanuit het wijkteam kunnen er cliënten worden aangemeld voor de pilot. De evaluatie van de pilot wordt in 2021 uitgevoerd. Dan wordt duidelijk wat de pilot heeft opgeleverd.

1.2 Detachering in wijkteams Maassluis

9

Voor 2020 heeft Minters formatie verworven voor Vraagstuk in Perceel A (Volwassenen) en C (Jeugd en Gedragswetenschapper). Er is meer geleverd dan de afgesproken NOK's (Nadere Overeenkomst t.a.v. leveren van personeel). De medewerkers werken onder regie en verantwoordelijkheid van de manager van Vraagstuk. Minters heeft door haar deelname in het wijkteam bijgedragen om de beoogde resultaten van de gemeente Maassluis te realiseren.

1.3 Detachering in wijkteams Schiedam

De medewerkers werken onder regie en verantwoordelijkheid van de coördinatoren/gebiedsmanagers van de WOT's Schiedam. Met de inzet van de medewerkers heeft Minters bijgedragen aan het realiseren van de ambities van de gemeente Schiedam.

Detachering coaches statushouders Schiedam

In 2020 heeft Minters twee medewerkers ingezet als coaches statushouders in Schiedam. De coaches begeleiden Syrische en Eritrese nieuwkomers bij het vinden van hun weg in Nederland. De medewerkers werken onder verantwoordelijkheid en regie van de coördinator van WOT Nieuwland en Groenord.

2 SAMENWERKING IN HET ONDERWIJS

In februari 2020 hebben de gezinsspecialisten het kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk behaald. Hiermee biedt deze afdeling in navolging van de wijkteams gecertificeerde dienstverlening. Daar zijn we trots op!

De gezinsspecialisten lossen 85% (nagenoeg gelijk voor alle gemeenten) van alle in 2020 gestarte ondersteuningstrajecten aan gezinnen zelf op. Dankzij de preventieve hulp en opvoedondersteuning van de gezinsspecialisten is er voor het overgrote deel geen verwijzing noodzakelijk naar de wijkteams of specialistische GGZ of Jeugdhulp.

Sinds de lockdown in maart 2020 zetten de gezinsspecialisten middels telefonisch contact, via beeldbellen of via Whatsapp hun cliëntcontacten en ondersteuningstrajecten voort. Alleen als het echt noodzakelijk is vindt er fysiek contact op 1,5 meter plaats met in achtneming van de RIVM maatregelen. Soms maakt een gezinsspecialist een wandelafpraak met één van de gezinsleden om een gesprek mogelijk te maken zonder dat andere gezinsleden meeluisteren.

Veel gezinnen hebben een eigen ritme gevonden om school, werk, lezen en spelen af te wisselen. Maar dat dit niet altijd even makkelijk is snappen wij.

Weet dat je de gezinsspecialist van jouw school kan en mag benaderen om te sparren. Gewoon op zijn of haar eigen werkdagen. Voor tips, meedenken en een luisterend oor. Wie weet komen we samen op ideeën waar je thuis weer verder mee kan.

En wat betreft het thuiswerk vanuit school, weet dat kinderen flexibel zijn en in deze situatie weer andere kennis en vaardigheden op doen.

Doe wat je kunt als ouder, dat is echt voldoende.

Nieuwsbrief week 15

In de beginperiode (week 12 t/m 19) van de coronacrisis tijdens het sluiten van de scholen stuurden de gezinsspecialisten van Minters elke week een nieuwsbrief aan de ouders en verzorgers om hen te ondersteunen en om te laten weten dat de gezinsspecialisten voor hen bereikbaar bleven. In deze nieuwsbrieven gaven de gezinsspecialisten tips en informatie over structuur aanbrengen in de dag, thuisonderwijs, activiteiten die wel mogelijk zijn (leestips, buiten spelen, online theater), hoe je je zorgen bespreekbaar maakt in het gezin en hoe je als ouder kunt reageren op frustratie en boosheid, ontspanning, omgaan met conflictsituaties als de spanningen oplopen in het gezin, bewegen, initiatieven om elkaar te helpen en waar ouders en kinderen nog meer terecht kunnen voor hulp. Het jongerenwerk en wat zij te bieden hebben is tevens onder de aandacht gebracht.

Na 11 mei als de scholen weer open zijn, werd in samenspraak met de scholen gekeken wat mogelijk was om de gezinsspecialist deels weer op school aanwezig te laten zijn met in achtneming van de RIVM-maatregelen en het PO/VO-protocol. De gezinsspecialist maakte samen met de docent, intern begeleider (PO) of zorgcoördinator (VO) en het ondersteuningsteam van de school (het VOT team) een afweging welke ouder en/of leerling er gezien wordt op de

school door de Gezinsspecialist.

Gedurende de hele periode is er intensief samengewerkt met de wijkteams en andere hulpverleningsinstanties om kwetsbare kinderen en jongeren in kaart te brengen. Ook is er veel contact met intern begeleiders (of zorgcoördinatoren), leerkrachten en het Samenwerkingsverband (Onderwijs Dat Past/Steunpunt Onderwijs) om hulpverleningstrajecten op elkaar af te stemmen en ervoor te zorgen dat ieder kind (en iedere tiener) voldoende mogelijkheid heeft tot leren en ontwikkelen. Er is bij kwetsbare gezinnen vinger aan de pols gehouden door regelmatig te bellen of te beeldbellen. Daar waar risico's waren op een onveilige thuissituatie is samen met de intern begeleider en directie van de scholen geregeld, dat de kinderen op school konden worden opgevangen tijdens de eerste en tweede lockdown waarin de scholen gesloten waren.

Ontwikkelingen

De gezinsspecialisten (GS) van het Primair Onderwijs (PO) zijn in Vlaardingen en Schiedam al onderdeel van de wijkteams. Per 1 januari 2021 zal dit ook in Maassluis plaats vinden. Hierdoor ligt de aansturing bij de leidinggevendenden van de wijkteams van de diverse steden. Minters blijft investeren in de relatie en de professionalisering van onze medewerkers. De doelstelling is dat minimaal 80% van de hulpvragen door de GS zelf opgepakt en afgehandeld worden. De GS zijn hierdoor een belangrijke preventieve en laagdrempelige factor in de hulpverlening. Samenwerking met de wijkteams blijft ook hier van groot belang. De GS VO worden hiërarchisch en functioneel aangestuurd door Minters.

2.1 Collectieve activiteiten

Voor veel voorkomende problematiek of vragen organiseren de gezinsspecialisten preventieve collectieve activiteiten. Zoals voorlichting aan leerlingen en voorlichting aan ouders voor het leren omgaan met sociale media en voorlichting in het leren omgaan met faalangst bij kinderen met een gebrek aan zelfvertrouwen. Door corona zijn de collectieve activiteiten tijdens de lockdowns in het voorjaar en najaar van 2020 niet doorgegaan. Bij de versoepeling in mei was er een verkorte versie van de training “Kom op voor jezelf” en een “KIES-training” voor kinderen van gescheiden ouders. In 2020 zijn er voorbereidingen getroffen om digitale trainingen te organiseren. Deze starten in 2021.

Top-5 problematieken

1. Opvallend gedrag
2. Gebrek zelfvertrouwen
3. Opvoeding
4. GGZ Jeugd
5. Echtscheiding

De gezinsspecialisten coachen de leerkrachten in het leren omgaan met afwijkend gedrag bij een leerling. Onder andere door te leren begrijpen waar dat gedrag vandaan komt. De leerkrachten worden tevens gecoacht in het bespreekbaar maken van de problematiek die zij signaleren met de ouders.

Bij de aanpak op maat is in 2020 met het thuisonderwijs veel aandacht besteed aan het in beeld houden van de leerlingen door de leerkrachten. De gezinsspecialist coacht in hoe je de leerlingen kunt bereiken die niet of onregelmatig deelnemen aan het digitale onderwijs. Tevens leert de leerkracht oog te houden voor de problemen in de thuissituatie en deze te signaleren. Een ander voorbeeld van aanpak op maat is het bieden van ondersteuning bij het omgaan met ingrijpende gebeurtenissen zoals bij het overlijden van een ouder van een leerling uit de klas.

Aantal collectieve activiteiten gegeven in 2020	Aantal contactmomenten
Coaching leerkrachten	196
Aanpak op maat	98
Training: leuke klas	20
Voorlichting aan ouders: overig	13
Voorlichting aan leerkrachten	8
Kennismakingsgesprek	6
Training: overig	4
Voorlichting aan leerlingen: faalangst	3
Training: faalangst	3
Voorlichting aan leerlingen: sociale media	3
Voorlichting aan ouders: sociale media	1
Voorlichting aan leerlingen: overig	1
Eindtotaal	356

2.2 Scholing Gezinsspecialisten

Om de kwaliteit van de gezinsspecialisten op peil te houden en gebruik te maken van nieuwe inzichten en methodieken biedt Minters regelmatig scholing aan de medewerkers. In 2020 hebben nieuwe medewerkers deelgenomen aan een scholing voor het toepassen van de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) voor het uitvoeren van een brede uitvraag en de registratie van de scores op zelfredzaamheid in alle leefgebieden tijdens het intakegesprek. In 2020 is voor het inschatten van de veiligheid in een gezinssituatie een nieuw instrument geïmplementeerd: de ARIJ. De ARIJ zorgt voor een meer éénduidige score van de mate van onveiligheid in een gezin. Medewerkers hebben om dit te kunnen toepassen een scholing gevolgd. Tevens is er een training gegeven over de meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling om dit opnieuw onder de aandacht te brengen bij de medewerkers. Voor gezinsspecialisten die veel te maken hebben met (v)echtscheidingsproblematiek is er een workshop gegeven door een gezinsspecialist die hierin gespecialiseerd is en opgeleid tot mediator.

Time To Talk

TimeToTalk is door gezinsspecialisten en jongerenwerkers opgezet voor leerlingen van middelbare scholen om in gesprek te gaan met jongerenwerkers. Het is vooral bedoeld om onderwerpen bespreekbaar te maken waar ze het liefst niet thuis of met docenten over praten. Preventief, maar ook signalerend.

We zijn het project begonnen door met onze "Minters bus" op het schoolplein te gaan staan in de grote pauze en gesprekjes aan te knopen met leerlingen over van alles en nog wat. Na een korte kennismakingsperiode merkte je al snel dat jongeren die "echt" ergens mee zaten ook de weg naar ons begonnen te vinden.

De jongerenwerkers worden nu door veel leerlingen gezien als vertrouwenspersonen. Ze zijn er puur om te luisteren naar de leerlingen en hier en daar wat advies te geven. Helpend hierbij is dat wij zelf niet ver van de doelgroep staan en zelf ook op de middelbare scholen hebben gezeten waar we nu aanwezig zijn. Wat de jongeren op de school veel bezighoudt signaleert de jongerenwerker. De gezinsspecialist pakt het op en bespreekt dit met de school om hierover een groepsactiviteit over te organiseren.

TimeToTalk is in 2019 gestart op 't Groen van Prinstererlyceum. Kort erna stonden we ook op 't Geuzenplein en sinds februari 2020 staan we iedere woensdag met TimeToTalk bij de Mavo VOS. We hopen dat TimeToTalk in 2021 weer mogelijk wordt.

TimeToTalk vindt plaats in groepsverband, maar ook individueel. Leerlingen die behoefte hebben aan een gesprek met een van de jongerenwerkers worden uit de les gehaald om even aan tafel te zitten of komen in de pauze zelf naar ons toe. Vaak is het bieden van een luisterend oor al voldoende en soms is er meer nodig. Wij zijn dan laagdrempelig het kleine duwtje in de rug wat zij soms nodig hebben om de stap te durven zetten naar de gezinsspecialist en andere professionele hulpverlening.

2.3 Individuele ondersteuningstrajecten

Met het sluiten van de scholen viel de signalerende functie van het onderwijs in één keer weg. De leerkrachten hadden alle tijd en aandacht nodig om het onderwijs op een andere manier te organiseren en online thuisonderwijs te kunnen geven. De ouders moesten omschakelen naar het thuiswerken of het op een andere manier combineren van werk en kinderopvang. Zij stonden daardoor minder open voor de hulp van een gezinsspecialist. Ook voor de gezinsspecialisten zorgde het thuiswerken voor een extra drempel om in contact te komen met nieuwe leerlingen.

Het sluiten van de scholen vanwege corona laat duidelijk zien wat de meerwaarde is van het fysiek aanwezig zijn op de scholen door de gezinsspecialisten. Zichtbaar zijn op de school maakt, dat je makkelijk aanspreekbaar bent door de leerkrachten en een vertrouwd gezicht en aanspreekpunt voor leerlingen en hun ouders op school. Hierdoor worden problemen vroegtijdig gesignaleerd en komen leerlingen en ouders eerder om hulp vragen.

Om kwetsbare gezinnen met een verhoogd risico op problemen en een onveilige thuissituatie in het oog te blijven houden hebben de gezinsspecialisten extra tijd en moeite gedaan om de leerlingen via de leerkrachten en het samenwerkingsverband te bereiken en te zorgen dat zij thuis of op school onderwijs konden blijven volgen. Het aantal nieuwe individuele ondersteuningstrajecten is minder dan in 2019 omdat er meer tijd en moeite nodig was om leerlingen met een hulpvraag te bereiken.

Gelukkig is er ook een groep leerlingen die juist goed gedijt met het thuisonderwijs. Het gaat om kinderen met sociale angsten. Ze hoeven niet bang te zijn dat ze gepest worden op school.

2.3.1 Voortgezet Onderwijs

Er zijn in 2020 bij gezinnen met kinderen in het voortgezet onderwijs 237 ondersteuningstrajecten gestart. Dit is beduidend minder (380) dan in 2019. Het aantal afgeronde casussen is 186 meer dan in 2019.

gemeente	Aantal gestart 2020	Aantal afgerond 2020
Schiedam	118	257
Vlaardingen	84	161
Maassluis	15	36
Midden Delfland (Maasland)	20	32
Totaal	237	486

2.3.2 Primair Onderwijs

De gezinsspecialisten werken op alle scholen in het primair en voortgezet onderwijs in de MVS-regio. In de gemeente Vlaardingen en Schiedam maken de gezinsspecialisten onderdeel uit van de Wijkteams resp. de WOT's. Daarom zijn zij niet meegenomen in deze cijfers.

In het primair onderwijs zien we een vergelijkbare ontwikkeling in de cijfers als in het voortgezet onderwijs. Het aantal gestarte casussen is eveneens aanzienlijk afgenomen. Het aantal afgerond casussen is meer dan in 2019.

Gemeente	Aantal gestart 2020	Aantal afgerond 2020
Maassluis	44	142
Hoek van Holland	14	38
Totaal	58	180

3 PARTICIPATIE

De participatie medewerkers onderhouden intensief contact met de inwoners in de wijk. Ze zijn mede de ogen en oren in de samenleving. Zijn dicht verbonden aan diverse projecten met en voor inwoners, jong en oud. Ze stimuleren de participatiegedachten, brengen mensen bij elkaar, signaleren noden en verwijzen door waar het verwacht wordt. Hierdoor zijn ze waardevolle partners van het wijkteam en andere afdelingen van Minters. Juist in deze COVID-periode waren ze van onschatbare waarde. Op hun instigatie ontstonden er projecten om de samenwerking en samenleving in de stad te bevorderen. Inwoners wisten elkaar te vinden, eenzaamheid werd voorkomen, op afstand werden er bewegingsklasjes opgericht. De jongerenwerkers waren in nauw contact met jongeren in de stad. Studeerruimtes werden ingericht, chillplekken gecreëerd en in overleg met de afdeling veiligheid en de politie hebben ze contact onderhouden met mogelijk rebellerende jongeren die geen raad wisten met hun vrije tijd als gevolg van de COVID.

We zullen het jaar 2020 niet snel vergeten! Voor team participatie heeft het betekend: anticiperen! Bij elke aanpassing in het coronabeleid betekende dat ook het aanpassen van de activiteiten om zo veel en zo veilig mogelijk aanwezig te zijn voor kwetsbare bewoners. Van ons team vroeg dat doorzettingsvermogen, creativiteit en bewustzijn van werken in een tijd waarin niet iedereen zich veilig voelt. Veel mensen verloren hun baan, veel jongeren voelen zich eenzaam, hebben burnout klachten en veel mensen zijn angstig. Ondanks alles heeft 2020 ook veel opgeleverd.

- nieuwe vrijwilligers: zowel bij het jongerenwerk als in de wijkcentra en bewonersgroepen;
- meer en vlottere verbinding met andere organisaties als VIB, Yets, Dock handhaving, politie, scholen, CJG, anti Pesto;
- integrale aanpak op projecten als seniorenpakketjes, Time to Talk en weerbaarheidstraining;
- Professionalisering op online jongerenwerk;
- Ambulant jongerenwerk terug van weggeweest;
- Ontdekking van nieuwe vindplaatsen.

14

Tot slot, een aantal leuke acties dit jaar. Zoals de "Human Chain", een (online) ketting van ruim 200 bewoners uit Vlaardingen die een fotootje stuurden van zichzelf met de armen gespreid tot 1,5 m. En de rijdende kerstgroet met kerstwensen van jongeren, politie, ambtenaren, docenten en vele andere Vlaardingers. Wat vonden de ouderen dit leuk om dit voor hun seniorenflat te zien...

Inzet

Team participatie, inmiddels bestaande uit 7 jongerenwerkers en 6 participatiewerkers heeft afgelopen jaar weer hard gewerkt aan een activiteiten aanbod voor Vlaardingen waarin de wensen vanuit de bewoners, de visie vanuit de gemeente en de signalen uit de buurt samenkomen.

Gezamenlijk werken we aan de resultaatsgebieden:

- Armoede en meervoudige problematiek
- Individuele opgroei-problematiek jeugd
- (ervaren) Jeugdoverlast
- Eenzaamheid
- Leefstijl- en samenlevingsproblematiek

De teamleden zijn voor 8 uur per week verbonden aan de wijkteams en hebben wekelijks casuïstiek overleg met elkaar.

3.1 Jongerenwerk

Jongerenwerk richt zich globaal op de doelgroep 8 – 23 jarigen en specifiek op kwetsbare jongeren, ongeacht hun achtergrond, die hulp nodig hebben om zich optimaal te ontwikkelen en te participeren in de samenleving. Het jongerenwerk richt zich niet alleen op jongeren met risico op overlast en/of criminele carrière, maar ook op jongeren die anderszins kwetsbaar zijn. Zij hebben een verhoogd risico om in de problemen te komen of buiten de maatschappelijke boot te vallen. Er wordt niet alleen uitgegaan van probleemsituaties, maar van een benadering van jongeren vanuit positieve verwachtingen en het voorkomen van problemen. Gerichtheid op de kwetsbaarheden van jongeren, betekent dat het jongerenwerk zich ook richt op jongeren met wie het nu goed gaat, maar die door omstandigheden (kantelpunten) in hun leven het risico lopen om te vervallen in ongewenst gedrag.

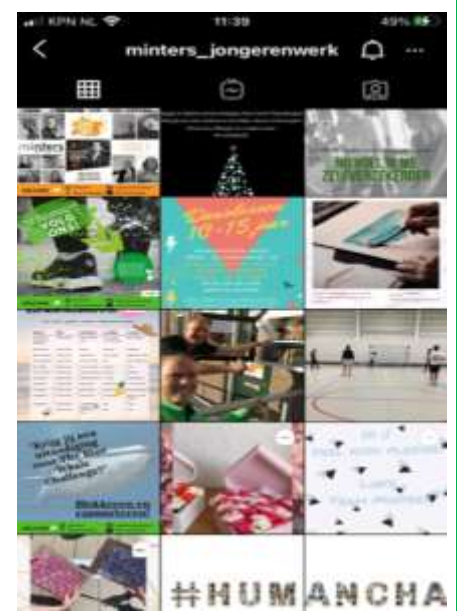
3.1.1 Erop af - online/offline

Online

Het jongerenwerk moet daar zijn waar de jongeren zijn. In 2020 was dat door de corona uitbraak zeer veel online! Na de online start in 2019 moesten de jongerenwerkers in versneld tempo ervoor zorgen online bereikbaar te zijn. De vindplaatsen konden immers niet meer allemaal benut worden. Dit leidde tot een online bereikbaarheid van de jongerenwerkers tot 21.00 uur 's avonds. Er startte een campagne met het hele team om Vlaardingers te laten weten dat wij er voor ze zijn! Daarnaast werden online challenges, spelletjes, games en filmpjes ingezet om zo contact te houden met alle volgers.



15



Offline

Gelukkig konden we snel anticiperen op de veranderende maatregelen. Zo zijn er in de zomer meer kleinschalige activiteiten geweest en uiteraard geen grote evenementen.

In Centrum en West leverde dat activiteiten op als Chill out en Flex. Een activiteit waar jongeren elkaar buiten konden ontmoeten en in gesprek konden met het jongerenwerk. Zo'n 20 tot 30 jongeren kwamen er per keer op af. Ook straatvoetbal werd in ere hersteld. Met de ballen in de bus konden de jongerenwerkers spontaan een toernooitje doen wanneer er een groep jongeren te vinden was op straat.



ZOMERPROGRAMMA 2020
Fiet, sport, games, outdoor: Altijd wat te doen!

Datum	Tijd	Activiteit	Leeftijd	Locatie
Maandag 19-07 vrijdag 23-07 zaterdag 27-07	10:00-18:00u	Multimedial nets	9 t/m 12 jaar €1,00 per dag	Raanwijp 5
Elsse woensdag	20:00-21:00u	Billart	16-18 jaar	Mulpaar
Elsse woensdag	14:00-15:30u	Koninkrijk	6 t/m 12 jaar	Wijkcentrum West
Elsse donderdag	19:00-21:00u	Flex out & Chill	15+	Prof. Tolboomstrat
Elsse vrijdag	19:00-21:00u	Flex out & Chill	16-18 jaar	114d
Elsse woensdag	20:00-22:00u	Ambulant Squad	16-18 jaar	Schaap
27 augustus	20:00-22:00u	BBQ / samen avond	18+ jaar	Raanwijp 5
28 augustus	17:00-19:00u	Wijk Project	Jong & Oud	v. Amersfoort
27 augustus	12:00-14:00u	Wijk Project	Jong & Oud	Burg. Bodekerstrat
28 augustus	17:00-19:00u	Wijk Project	Jong & Oud	MWV 1, Chank Schaap
28 augustus	10:00-12:00u	Club Hollandse sporthoes + Silver Class / Dance	Alle	114d
	13:00-15:00u		Alle	114d



Zoals we in de inleiding aangaven waren jongeren vanaf maart weer veelvuldig op straat te vinden. Fijn voor het jongerenwerk om zo in contact te blijven met jongeren. We gingen op zoek naar nieuwe vakkrachten die samen met ons op pad gingen met de fiets om jongeren op straat aan te spreken. Denk aan:

- Hoe gaat het met je? Kunnen we iets voor je doen?
- Denk je aan de 1,5 meter afstand?

Soms gaven bewoners of de wijk coördinatoren aan dat er klachten waren over jongeren. Ook dan ging de Minters bus erop af om polshoogte te nemen. Samen met VIB, Yets en Dock werd gekeken naar een samenwerking hierin. Het aanspreken van overlast gevende jongeren blijkt echter beter te passen bij jongerenwerk en handhaving/politie. Dit resulteerde in de Ambulant Vlaardingen appgroep.

- 7 nieuwe vakkrachten;
- Strakke samenwerking met handhaving, wijk coördinatoren en politie;
- Gezamenlijke appgroep met directe opvolging na een melding;
- Totstandkoming van de Ambulant Squad, een enthousiaste groep vrijwillige jongeren die met de fiets de wijk in gaan op zoek naar jongeren;
- Veel spontane voetbalpotjes door inzet van sportieve jongerenwerkers.

3.1.2 Jongere centraal

- Jongerencoaching

De coaching aanmeldingen worden iedere week onder de jongerenwerkers verdeeld. Er wordt gekeken welke casus bij wie past en welke vorm van coaching geschikt zou kunnen zijn. De coaching mogelijkheden kun je verdelen in een drietal categorieën:

1. Individuele coaching;
2. Coaching middels weerbaarheidstraining: hierbij vindt de coaching zowel in de groep als individueel plaats;
3. Coaching in groepsaanpak: hierbij wordt de nadruk gelegd op sociale vaardigheden, het opbouwen van een netwerk en weer in contact komen met leeftijdsgenoten. Deze coaching vindt veel plaats op locatie en middels activiteiten.

2020

95 jongeren worden begeleid, waarvan er 72 in 2020 zijn aangemeld.

- Coach en co

De lopende trajecten met een aanmelddatum in 2019 hebben in 2020 doorgang kunnen vinden en zijn voor het doorbreken van de coronacrisis afgerond. Het gaat hierbij om 13 trajecten.

In 2020 bleek het werven van nieuwe coaches lastiger dan voorgaande jaren, desondanks hebben vier nieuwe coaches zich aangemeld om een co te begeleiden. Deze vier coaches zijn succesvol gekoppeld aan vier co's. Daarnaast is één traject gestart waar al een coach voor beschikbaar was, wat maakt dat er vijf nieuwe trajecten zijn gestart.

11 aanmeldingen voor coach & co bleken beter te passen bij een jongerencoach en zijn om die reden naar jongerencoaching doorverwezen.

Dit jaar hebben wij, in verhouding tot voorgaande jaren, meer aanmeldingen ontvangen van ouders zelf (normaliter is dit de kleinste groep die aanmeldt, omdat dit veelal door het wijkteam of de gezinsspecialist van school gebeurt). Navraag bij aanmeldende ouders liet voor ons een stijging zien in de belasting die ouders het afgelopen jaar ten gevolge van de coronacrisis hebben ervaren. Zij hadden vaak niet een heel concreet beeld van wat coach & co inhield, maar wilden wel erg graag dat iemand er met hun kind op uitging. Het leek in veel gevallen meer als ontlasting voor de ouders bedoeld dan als hulp voor en investering in het kind. Wanneer dit het geval (b)leek hebben wij deze gezinnen doorverwezen naar de wijkteams, alwaar zij beter terecht kunnen voor praktische vragen en/of (opvoed)ondersteuning.

3.1.3 Talentontwikkeling

- Citytrainer

Een van de projecten gericht op talentontwikkeling is Citytrainers. Na een mooie start in 2019 begonnen we in maart 2020 met 15 nieuwe deelnemers tussen de 15-22 jaar. Na de stop in maart zijn 8 deelnemers afgehaakt maar in oktober waren er bij de herstart weer 12 deelnemers aanwezig waaronder 5 nieuwe jongeren.

- Join us

Join us ondersteunt jongeren en biedt mogelijkheden waarin jongeren zich kunnen ontwikkelen op het gebied van sociale vaardigheden, maar ook hoe nieuwe contacten kunnen maken en vooral de contacten behouden, want dat is juist waar zij tegen aanlopen.

3.2.1 Er op af

Voor het opbouwwerk heeft een omslag plaatsgevonden in de pijler: Er op af. Natuurlijk werd afgegaan op vragen vanuit bewoners maar er is het afgelopen jaar minder aanwezigheid geweest in de wijk om bewoners aan te spreken. Om de vraag te achterhalen heeft het opbouwwerk ook aanbodgericht gewerkt. Terug naar de jaren 80! Zo werd een balkon beweegactiviteit georganiseerd samen met VIB. Door bewoners op het balkon te vragen deel te nemen aan een beweegactiviteit ontstond weer even onderling contact in een lockdown en kwam iedereen in beweging. Daarnaast een mooie samenwerking tussen VIB, Minters en Senioren Welzijn. De opbouwwerkers noemen dan ook het nauwe samenwerken met andere organisaties een groot pluspunt van afgelopen jaar!

Miniterras Rivierzone krijgt een vervolg!

In de zomervakantie zijn Seniorenwelzijn en Minters in samenwerking met een aantal buurtbewoners gestart met het organiseren van een miniterras in de wijk. Het idee voor het miniterras is ontstaan tijdens een overleg met het kernteam Rivierzone. In verband met de coronacrisis zijn wij genoodzaakt geweest Buurtpunt Abeltje tijdelijk te sluiten. Buurtbewoners misten de koffieochtenden en vooral het contact met elkaar. Er moest een goed alternatief komen zodat buurtbewoners elkaar konden blijven ontmoeten. Om gezellig samen te kunnen zijn, voor een praatje en om er voor elkaar te kunnen zijn.

Uiteindelijk zijn wij van start gegaan met een flexibel miniterras. De ene week organiseerden wij dit aan de Abel Tasmanlaan en de week daarop in de Columbusstraat zodat iedereen zich welkom zou voelen. Doordat veel bezoekers wekelijks het terras bezochten zijn buurtbewoners van beide complexen ook met elkaar in contact gekomen. Uiteindelijk hebben wekelijks zo'n 17 buurtbewoners gebruik gemaakt van het terras.

3.2.2 Bewoner centraal

Seniorenpakketjes

Vanuit wijkteam Holy kwam het signaal dat veel thuiszittende ouderen nu nog minder in beeld zijn i.v.m. de coronacrisis. Het project "seniorenpakketjes" is opgestart om de behoefte en wensen te peilen bij deze senioren, alsmede om zelf te kijken wie wel/niet bekend is en eventueel toch hulp nodig hebben.

Gezamenlijk is besloten een pilot in twee aandachtsgebieden te starten; Rivierzone en Hoofdstedenbuurt. In deze pilot krijgen ouderen van 75+ een attentie met iets lekkers, informatie, iets om je bezig te houden en een hart onder de riem in de vorm van een kindertekening, gemaakt door kinderen van basisscholen in Vlaardingen. Men kon middels een antwoordkaart laten weten of ze de attentie zelf wilden ophalen of laten bezorgen.

Dit project is een mooi voorbeeld van een integrale en preventieve aanpak! Daarnaast is het een goed voorbeeld van samenwerking tussen gemeente, Senioren Welzijn, de wijkteams, jongerenwerk en opbouwwerk. Bewonersorganisaties hebben ook een grote bijdrage gehad in de totstandkoming van dit project, zij hebben de pakketjes ingepakt en geholpen met de bezorging hiervan.

Resultaat:

	Aantal senioren:	Aantal reacties:	Geen gehoor
Hoofdstedenbuurt:	305	218	87
Rivierzone:	304	235	69
Totaal:	609	453	156

3 ouderen zijn in contact gebracht met het wijkteam. Voorlopige en voorzichtige conclusie is dat de ouderen uit de pilot redelijk tot goed zelfstandig zijn.

3.2.3 Buurtontwikkeling

Juist in de afgelopen periode is er veel aan buurtontwikkeling gedaan. Grote activiteiten konden niet doorgaan, maar veel bewoners wilden juist iets doen in de lastige tijden van lockdown. Zo ontstonden vele kleine buurtinitiatieven zoals de straatbingo in Babberspolder, de vele mini bibliotheken, schoonmaak acties en donaties van kleding en voedsel.

Een voorbeeld hiervan is de kledingbank in West. Veel mensen misten de toenmalige Kledingbank “het komt goed” en door corona kwamen veel gezinnen in geldnood waardoor de behoefte aan kleding en speelgoed groter werd.

Ontwikkeling Kledingbank in 2020

- Signalen uit de wijk en vanuit wijkteam van behoefte aan kleding;
- Onderzoek opbouwwerk naar draagvlak voor kledingbank;
- Pilot kledingbeurs, 70 gezinnen;
- Opzetten bestuur, 6 mensen;
- Proces oprichting met doel 2 x per maand kledingbeurs. gem 150 gezinnen;
- Lockdown, vraag neemt toe;
- Stichting Wijkcentra Vlaardingen stelde het wijkcentrum West ter beschikking als tijdelijke locatie;
- 22 tot 26 juni kledingweek, 480 gezinnen komen langs;
- Nu 3 x per week op afspraak tot definitieve kledingbank zich kan vestigen;
- 11 vrijwilligers zetten zich in, voelen zich nuttig en gewaardeerd, ontwikkelen zichzelf. Zij geven aan meer te willen gaan doen!

Ook de VOP Buurtkamer is een mooi voorbeeld van buurtontwikkeling. Waar spreekuren niet meer konden doorgaan, alle openbare ruimtes dicht gingen, mochten de wijkcentra onder restrictie in juni weer open. Veel bewoners klopten aan om te helpen in de tuin, even te kletsen, advies te vragen of spullen te brengen. Tientallen bewoners zijn op die manier geholpen en in contact gebracht met elkaar.

Oogst uit de tuin

Nu de herfst is ingetreden is het ook oogstseizoen in de Buurtkamertuin. De Buurtkamertuin is dit jaar vooral proeflokaal geweest voor volgend jaar. De vrijwilligers hebben gekeken welke soorten groenten snel veel opleveren met weinig inspanning. Volgend jaar willen zij meer voorzienend zijn voor de buurt/minima. Er is al van alles geoogst van aardappelen tot peultjes, van knoflook tot appels en van uien tot tomaten. Ook kijken de vrijwilligers terug op een fantastische zomer in de tuin. Alles groeide en bloeide, geurde en kleurde en er waren heel veel vogels en insecten in de tuin te vinden. Ook maakten velen gebruik van de tuin als plaatsje om te lunchen of te vergaderen met elkaar, even bij te komen met een kopje verse muntthee of te genieten van deze groene oase midden in de stad.

De Buurtkamer in de VOP na de lockdown!

Nu de regels wat versoepeld waren konden de activiteiten in de Buurtkamer ook weer van start gaan. De ene groep is wat enthousiaster van start gegaan als de andere. Zo konden de mensen van de Pilatus echt niet wachten en hebben zij zelf een aantal keer in de tuin de yogamatjes neergelegd. Andere groepen hebben even afgewacht of de genomen maatregelen wel voldoende waren en of iedereen zich wel aan de afspraken hield.

Nu, eind september, zijn alle groepen die voor de lockdown aanwezig waren, inmiddels ook weer actief aan de slag in de Buurtkamer en zijn er zelfs nieuwe activiteiten. Zo is er een groep jongeren met Join us van start gegaan en hebben een groep breiende senioren de Buurtkamer "gevonden". Ook staat de groep Draw Along, tekenles voor jongeren, op het punt om van start te gaan! Uiteraard volgt de Buurtkamer de richtlijnen van de veiligheidsregio Rotterdam Rijnmond, dus houden wij ons aan de 1,5 meter, registreren wij mensen bij binnenkomst en dragen we bij het verplaatsen binnen het gebouw mondkapjes.

Van schoonmaak challenge naar buurtbezem

De aanloop was al in 2019 om in maart 2020 een Schoonmaak challenge te houden in Vlaardingen. 700 Vlaardingers hadden zich opgegeven om met elkaar tegelijkertijd op 29 maart Vlaardingen schoon te prikken en vegen. Ook bedrijven, maatschappelijke organisaties en verenigingen sloten enthousiast aan. Dan gaat dat niet door en blijkt iedereen toch nog iets te willen doen. Resultaat? 7 groepen bewoners in verschillende wijken die in kleine groepen en op afstand gezamenlijk aan het prikken zijn. Bezems en prikstokken zijn bij de wijkcentra verkrijgbaar op afspraak en "De Buurtbezem" is geboren.

3.2.4 Informatie en advies

Vlaardingen Schoon Challenge

Een drietal inwoners uit de Westwijk hebben enige tijd geleden met ondersteuning van Minters de koppen bij elkaar gestoken om aandacht te vragen voor het zwerfvuilprobleem in de wijk. Tijdens de eerste bijeenkomst is de groep op het idee gekomen om dit project in de hele stad te organiseren. Om stadsgenoten voor dit project te activeren is de naam "Vlaardingen schoon challenge" bedacht. In elke wijk van Vlaardingen hebben wij verschillende contactpersonen geactiveerd. De contactpersonen hebben als taak enerzijds de bewoners in hun stukje van de wijk te activeren om mee te doen aan de challenge en anderzijds als aanspreekpunt voor het kernteam te fungeren. De groep van contactpersonen bestaat uit 31 actieve Vlaardingers. De challenge is geïnspireerd op de wereldwijde "trash tag challenge", waarbij mensen een foto maken van zwerfafval dat ze tegenkomen, vervolgens aan de slag gaan en de boel opruimen en daarna een foto nemen van het eindresultaat, inclusief de goed gevulde vuilniszakken. Daarna posten ze de before-and-after foto op sociale media met de hashtag #TrashTag. De Vlaardingse challenge zou op 28 maart a.s. gaan plaatsvinden. Binnen korte tijd hebben rond de 700 deelnemers uit de hele stad zich opgegeven om in hun wijk/straat/buurt op te gaan ruimen. De verwachting was dat er ruim 800 Vlaardingers aan de actie mee zouden gaan doen. Het is hartverwarmend om te zien dat ook veel bedrijven, maatschappelijke instellingen en winkeliers zich aangesloten hebben om mee te gaan te doen in de vorm van sponsoring of daadwerkelijk opruimen. Door de ontwikkelingen van het coronavirus wordt de Vlaardingse schoon challenge uitgesteld.

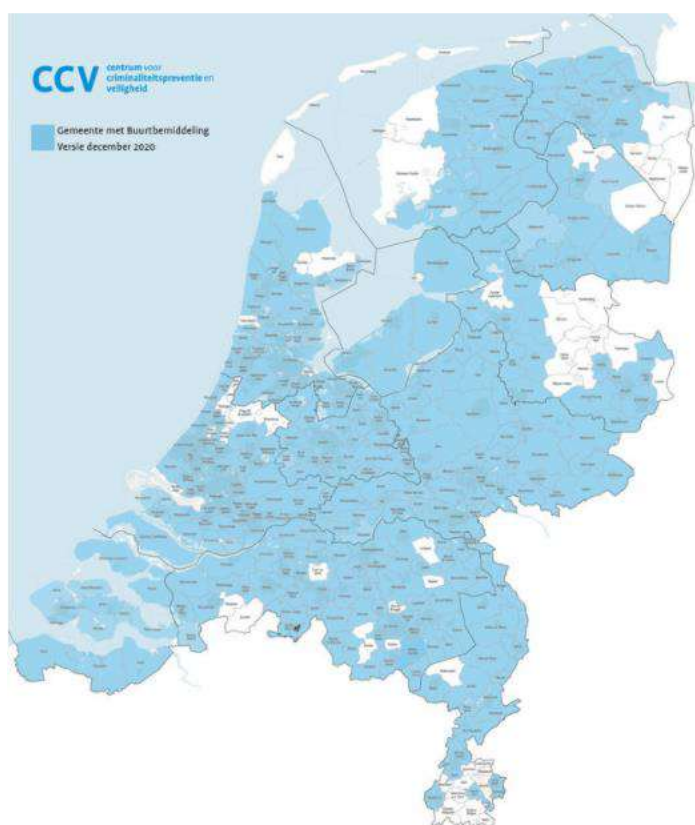
3.3 de Burenbemiddelaar Vlaardingen

'De Burenbemiddelaar heeft in 79% geleid tot verbetering in de burenrelatie'

De Burenbemiddelaar Vlaardingen is er voor alle bewoners in Vlaardingen die hulp nodig hebben bij het oplossen van een geschil met de buren. Bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het oplossen van een conflict en de bemiddelaars begeleiden hen daarbij. Burenbemiddeling betekent een luisterend oor en onafhankelijke gespreksleiding voor buren die in onenigheid leven en wat een normale omgang in de weg staat.

Burenbemiddeling wordt gesubsidieerd door de gemeente Vlaardingen en ondergebracht bij Minters. De coördinator heeft een dienstverband voor 16 uur per week. Burenbemiddeling is speciaal bedoeld voor een vroegtijdige aanpak van problemen. Om de leefbaarheid in de wijk te vergroten.

Verzorgingsgebied: Het aantal inwoners in gemeente Vlaardingen is met 826 inwoners afgenomen (afgerond is dat 1%): van 74.271 in 1996 tot 73.445 in 2020. Het aantal inwoners is het aantal personen zoals op 1 januari in het bevolkingsregister vastgelegd.



3.3.1 Resultaten De BurenBemiddelaar 2020

1. *De Burenbemiddelaar is ingebed in het netwerk van woningcorporaties, wijkteam, politie en dergelijke;* Op 27 mei 2019 heeft de gemeente Vlaardingen, als opdrachtgever van De BurenBemiddelaar Vlaardingen, en Minters als opdrachtnemer met de verwijzers Waterweg Wonen, Samenwerking, Politie (team Waterweg) en de Wijkteams Vlaardingen een samenwerkingsovereenkomst met De BurenBemiddelaar Vlaardingen ondertekend. Met deze samenwerking heeft de gemeente De BurenBemiddelaar Vlaardingen verder vormgegeven en een vaste plek gegeven in de Vlaardingse samenleving.
2. *In 2020 zijn voldoende geschoolde vrijwilligers actief om aan de vraag te voldoen, minimaal 8;* In 2020 zijn twaalf geschoolde vrijwilligers actief geweest en twee nieuwe vrijwilligers hebben zich aangemeld. In juli 2020 heeft er een incompany basistraining plaatsgevonden, waarbij zes nieuwe vrijwilligers zijn getraind. Ook is er een digitale training 'telefonisch bemiddelen' aangeboden om te kunnen anticiperen op de nieuwe situatie in corona tijd, waarbij fysiek contact met bewoners niet mogelijk is. Helaas hebben er in 2020 twee vrijwilligers noodgedwongen moeten stoppen met het bemiddelen.
3. In 2020 zijn 87 nieuwe meldingen opgepakt. Daarnaast is de coördinator behulpzaam geweest als neutrale bemiddelaar bij een casus op verzoek van de gemeente en is ook het kantoor van Minters als neutrale plek gebruikt voor gesprekken met bewoners. De Burenbemiddelaar is in staat om te groeien naar een hogere productie nu er meer vrijwillige bemiddelaars bijgekomen zijn;
4. In 2019 is De Burenbemiddelaar Vlaardingen CCV erkend. Deze erkenning past bij de professionele organisatie die voldoet aan de strenge criteria die het CCV stelt. In 2021 wordt verlenging aangevraagd en komt de organisatie in aanmerking voor een Plus-certificaat, omdat we de enige eerder gedane aanbeveling door het CCV aantoonbaar hebben aangepast in onze werkwijze. Het plus-certificaat wordt toegekend als je de maximale score hebt behaald op alle toetsingsonderdelen. In 2020 zijn voorbereidingen getroffen om ook de Burenbemiddelaar klaar te maken voor het behalen van het Kwaliteitslabel "sterk Sociaal werk" van Sociaal Werk Nederland.
5. Door maatregelen die zijn genomen rondom covid-19 hebben bemiddelaars de werkwijze moeten aanpassen. Er zijn nagenoeg geen huisbezoeken meer afgelegd na half maart 2020. Tijdens de eerste lockdown is er veel telefonisch bemiddeld en gecoacht. Bewoners zijn vanaf mei/juni naar kantoor Minters gekomen voor het afzonderlijke –en het gezamenlijke gesprek met bewoners. Tussen half maart en juni is er meer telefonisch bemiddeld en gecoacht.

23



Zes vrijwilligers hebben de basistraining van het CCV met goed gevolg afgelegd, foto: Tanja Storm

Aantal meldingen in 2020



- situatie verbeterd door coaching, bemiddeling of buren zelf in actie
- weigering medewerking buren, contactlegging onmogelijk
- geen zaak voor BB, doorverwijzing naar wijkteams
- lopende zaken, nog niet afgesloten
- afgesloten zaken, situatie niet verbeterd/nog steeds onrustig

Wij benadrukken de vrijwillige basis van burenbemiddeling. Alleen als buren écht zelf verandering willen doen zij actief mee en is de kans van slagen groot. In tijden van is het aantal meldingen van geluidsoverlast door (spelende) kinderen toegenomen. Bewoners werken vanuit huis en voor een deel zijn ook de scholen gesloten. Dit heeft tot meer irritatie geleid, waarbij niet altijd een oplossing kon worden bedacht, omdat men eenvoudigweg ‘opgehokt’ was.

We hebben 87 aanmeldingen behandeld in 2020.

Aanmeldingen in 2020	Aantal	Percentage
situatie verbeterd door coaching, bemiddeling of buren zelf in actie	50	57%
weigering medewerking buren, contactlegging onmogelijk	24	28%
geen zaak voor BB, doorverwijzing naar wijkteams	5	6%
lopende zaken, nog niet afgesloten	5	6%
afgesloten zaken, situatie niet verbeterd/nog steeds onrustig	3	6%
Totaal	87	

24

In 50 gevallen (57% van het aantal aanmeldingen) is de situatie tussen buren verbeterd. Van de aanmeldingen waarbij de inzet van een Burenbemiddelaar mogelijk was heeft dit in 79% van de gevallen geresulteerd in verbetering van de situatie tussen buren. Dit kan zijn na een gezamenlijk gesprek met buren en bemiddelaars, maar ook na coaching, pendelbemiddeling en in sommige gevallen door een actie van een van de buren zelf. In enkele gevallen is er sprake van (vrijwillige) verhuizing, of verandering van samenstelling van het huishouden waardoor de spanning is afgenomen.

In 24 gevallen kon de bemiddelingszaak niet doorgaan in verband met weigering van (een van de) buren, of het geval dat contactlegging onmogelijk bleek. Wellicht valt hier nog winst te halen als verwijzers beide buren vooraf het nut van bemiddeling nóg duidelijker kunnen maken.

In een aantal gevallen bleek tijdens een gesprek met Buur A of B dat deze persoon meer nodig had dan alleen burenbemiddeling. Hiervoor is doorverwezen naar wijkteams, bemoeizorg of naar de sociale raadsliden.

Een aantal zaken zijn nog in behandeling. Daar wordt nog nazorg verricht of er is een tweede bemiddelingsgesprek nodig. In een paar gevallen is geen oplossing gevonden tijdens een bemiddelingsgesprek. Dit gaat dan veelal om andere levensstijlen die gepaard gaan met geluidsoverlast. Jonge kinderen die zich thuis vervelen, thuiswerkende ouders die kinderen moeten lesgeven in combinatie met ouderen die zich thuis niet meer plezierig voelen, omdat ze zeven dagen per week vroeg gewekt worden door deze ‘leef geluiden’.

We worden steeds meer geconfronteerd met kwetsbare mensen die verward gedrag vertonen. Denk aan het waarnemen van beelden en geluiden die voor anderen niet zichtbaar zijn. Of aan de angst en argwaan die hun leven beheerst. Voordat we hen kunnen helpen is de nood vaak erg hoog. Dan blijkt burenbemiddeling niet het juiste instrument om deze bewoners te helpen. Deze cliënten worden dan ‘warm’ overgedragen naar het wijkteam. Hoewel burenbemiddeling bedoeld is voor bewoners die in onvrede leven, hebben we ook de gemeente met een vereniging kunnen bijstaan waarbij de onderlinge verstandhouding te wensen overliet. In het jaar 2020 zijn we veelzijdig gebleken door andere vormen van bemiddeling toe te passen, zoals coaching, pendeling en telefonische ondersteuning.

Overzicht van verdeling van huurders woningcorporaties

Aantal huurders corporatie	Waterweg Wonen	Samenwerking
Resultaat		
Situatie verbeterd	22	12
Niet opgelost	2	2
Geen zaak voor BB/doorverwezen	4	1
Lopend	2	0
Weigering medewerking/ contact onmogelijk	13	6
Verwijzers		
Zelfmelders	11	2
Woningcorporatie	22	17
Wijkteams Minters	4	1
Gemeente	1	0
Politie	5	1
Postcodegebied		
Ambacht	10	0
Centrum	5	2
Holy	14	11
Oost	4	5
Westwijk	8	3
Babberspolder	1	
Totaal	43	21

25

Prettig wonen

Heeft u last van uw buren?
De BurenBemiddelaar Vlaardingen helpt u op weg

Wij vinden het belangrijk dat u en uw buren prettig wonen, in een buurt waar bewoners elkaar graag zeggen en elkaar een helpende hand bieden, in het fijne en veiliger wonen. Het kan...

...komen buurten niet in de beste buurt voor. Samen door een kleine irritatie die niet uitgesproken wordt. Burenbemiddeling kan helpen om de irritaties bespreekbaar te maken en te voorkomen dat deze te hoog oplopen.

Buren Bemiddelaar

De informatiefolder en de link naar het animatiefilmpje met uitleg over de werkwijze van burenbemiddeling is veelvuldig digitaal gedeeld. Ook door de verwijzers richting huurders. Doordat fysieke presentaties niet mogelijk waren is verdere kennismaking met onder andere nieuwe wijkmeesters, wijkagenten medewerkers uitgesteld tot nader order. Inmiddels is digitaal overleg redelijk ingebed en een-op-een contact op kantoor ook mogelijk.

De Buren Bemiddelaar is ook actief betrokken bij het coördinatoren overleg en gezamenlijke acties van Klik, Gemeente en woningcorporaties.



Buren Bemiddelaar
VLAARDINGEN

Sta je stevig in je schoenen en wil jij het verschil maken voor je medemens? Dan zijn wij op zoek naar jou!

Wie zijn wij?

De Burenbemiddelaar Vlaardingen steunt ten behoeve van de inwoners van de gemeente Vlaardingen, politiek en de woningcorporatie Woningwag Vlaardingen op samenwerking met de Burenbemiddelaar als het gaat om de werving van vrijwilligers. Het is de bedoeling van de Burenbemiddelaar om de werving van vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren. Het is de bedoeling van de Burenbemiddelaar om de werving van vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren.

Wie zoeken wij?

Door de samenwerking tussen de gemeente Vlaardingen, politiek en de woningcorporatie Woningwag Vlaardingen op samenwerking met de Burenbemiddelaar als het gaat om de werving van vrijwilligers. Het is de bedoeling van de Burenbemiddelaar om de werving van vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren.

Profiel van de kandidaat:

- ✓ 25+
- ✓ HBO-opleiding
- ✓ openbaar vervoer
- ✓ bij een woonwag, woonwag of woonwag wijkteam
- ✓ in staat tot het volgen van een basisopleiding
- ✓ in staat tot het volgen van een basisopleiding

Wat ga je doen?

De Burenbemiddelaar Vlaardingen steunt ten behoeve van de inwoners van de gemeente Vlaardingen, politiek en de woningcorporatie Woningwag Vlaardingen op samenwerking met de Burenbemiddelaar als het gaat om de werving van vrijwilligers. Het is de bedoeling van de Burenbemiddelaar om de werving van vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren.

Contact

De Burenbemiddelaar Vlaardingen is onderdeel van Minters, Dienstverleners in Welzijn. Het is de bedoeling van de Burenbemiddelaar om de werving van vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren.

Als je je aanmeldt, krijg je toegang tot de CCV-gereguleerde databank en de werving van vrijwilligers.

De Burenbemiddelaar Vlaardingen is onderdeel van Minters, Dienstverleners in Welzijn. Het is de bedoeling van de Burenbemiddelaar om de werving van vrijwilligers te ondersteunen en te faciliteren.



Onze flyer voor de werving van nieuwe vrijwilligers is op veel verschillende plaatsen in Vlaardingen verspreid. Van bibliotheek, gemeentehuis tot fysiotherapeut. Doordat de meeste locaties gedurende de lockdown gesloten waren, hebben we meer geïnvesteerd in social media en de netwerken van Minters collega's.

AVG

Alle meldingen worden vanaf 1-1-2018 geregistreerd in het CCV-registratiesysteem, een digitale registratie en verslaglegging van zaken, achter een beveiligde code. Hiermee voldoet de communicatie over zaken tussen bemiddelaars en coördinator aan de AVG. Vrijwilligers hebben zich daarnaast met een vrijwilligerscontract geëngageerd om zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens en de conflicten van betrokken burens.

Alle meldingen worden in behandeling genomen en krijgen de optimale begeleiding om tot een succesvolle communicatie tussen burens te komen. Als zaken niet geschikt zijn voor burenbemiddeling, verwijst coördinator ze door naar het juiste team binnen Minters.

Doelstellingen De Burenbemiddelaar Vlaardingen 2021

1. De Burenbemiddelaar versterkt de samenwerking met de verwijzers als woningcorporaties, wijkteam, politie en dergelijke;
2. In 2021 zijn twaalf geschoolde vrijwillige bemiddelaars actief*;
3. Verlenging van het CCV certificaat, aangevuld met een Plus-certificaat;
4. Sterk Sociaal Werk-certificering voor De Burenbemiddelaar Vlaardingen;
5. In 2021 worden minimaal 100 meldingen opgepakt en is de Burenbemiddelaar in staat om te groeien naar een hogere productie.

*Uitbreiding van het team bemiddelaars met anderstaligen. Ons doel is om meer een afspiegeling van de maatschappij te zijn. Dit betekent een uitbreiding van verschillende culturen en achtergronden. We hebben inmiddels één Turkse bemiddelaar in ons team en hopelijk kunnen we via hem aan meer komen. Zeker in tijden waarin werving beperkt blijft tot digitaal en eigen netwerken.

4 MINTERS MANTELZORG MVS

In 2020 hebben we afscheid genomen van de teamleider, de projectleider en de consultant mantelzorg voor Schiedam. Deze vacatures zijn inmiddels allemaal opgevuld.

Aantal mantelzorgers

Aantal nieuwe inschrijvingen lag iets lager t.o.v. 2019. Mantelzorgers hebben bij de uitbraak van corona vooral veel focus gehad naar binnen toe naar hun eigen situatie. Er was behoefte om vooral de eigen situatie op orde te krijgen en te houden. Aandacht voor eigen ondersteuning was even geen prioriteit.

Mantelzorgers zijn op dit moment erg voorzichtig met het aangaan van contacten zowel voor zichzelf als de zorgvrager. Mantelzorgers zorgen op dit moment in een soort 'overlevingsmodus' en dan is er gewoon geen ruimte voor verandering op wat voor gebied dan ook. De mantelzorgers die ons kennen weten ons zeker te vinden en gelukkig ook een groot deel nieuwe mantelzorgers. Wij zijn erg blij met de 93 nieuwe aanmeldingen. We hebben hen preventief en laagdrempelig kunnen helpen met wat mogelijk was in deze tijd. Ook hebben we veel mantelzorgers en netwerkpartners kunnen ondersteunen door even mee te denken, de weg te wijzen naar mogelijkheden. Tijdens de lockdown hebben we als afdeling vooral ingezet op bereikbaarheid, waardering en behouden van contact naar onze doelgroep.

Ons ondersteuningsaanbod is preventief en voor alle mantelzorgers beschikbaar. Mantelzorgers in ons bestand ontvangen regelmatig informatie over ons ondersteuningsaanbod. Ook gebruiken we de gegevens om de mantelzorgers te waarderen.

Het totaal aantal ingeschreven mantelzorgers:

Jaar	Gemeente	Totaal aantal ingeschreven
2018	Maassluis	255
	Vlaardingen	504
	Schiedam	480
	Totaal	1239
2019	Maassluis	265
	Vlaardingen	511
	Schiedam	511
	Totaal	1287
2020	Maassluis	261
	Vlaardingen	538
	Schiedam	505
	Totaal	1304

Resultaten MVS

Door de corona zijn er minder ondersteuningstrajecten met plan van aanpak gestart (in 2020 zijn er 19 lopende trajecten met plan van aanpak). Dit geeft een wat vertekend beeld. Veel mantelzorgers hebben kortdurende ondersteuning ontvangen, waardoor zij zijn geregistreerd onder een andere fase in de hulpverlening; de inventarisatiefase. De ondersteuningstrajecten betreffen meer casussen waarin mantelzorgers zwaarder belast worden, of zich zo voelen. Ondersteuning (op welke wijze ook) wordt in deze tijd erg gewaardeerd. Mantelzorgers bellen de consultant ook op voor acute vragen en vraag om bijstand om te zorgen voor verlichting op dat moment. De afdeling neemt signalen waar, die duiden op de hogere druk die mantelzorgers ervaren naarmate deze langer duurt.

We zien een toename in het aantal mantelzorgers, die zorgen voor een partner, familielid of vriend die gediagnosticeerd is met dementie of Alzheimer.

Omdat in de drie gemeenten steeds meer nadruk komt te liggen op lokaal beleid, sluiten we in het kader van preventie meer en meer aan bij lokale initiatieven. Ook nemen we actief deel aan lokale netwerken, altijd vanuit onze rol als ambassadeur van mantelzorg. Daarnaast blijven we ook actief binnen regionale netwerken.

Corona heeft in 2020 gezorgd voor aanpassingen in de participatie binnen de netwerkoverleggen. In 2020 heeft Minters Mantelzorg een bijdrage geleverd aan de volgende netwerkactiviteiten lokaal en regionaal en daaruit voortvloeiende activiteiten:

Maassluis

- Deelname aan netwerk tegen eenzaamheid en deelname werkgroep week van de ontmoeting Maassluis, daaruit voortvloeiend: samenzijnwijmaassluis.nl.
- Deelname projectgroep dementievriendelijk Maassluis.
- Deelname week van de ontmoeting (okt 2020)

Vlaardingen

- Deelname project Sterke basis in de wijk Vlaardingen.
- Deelname Vlaardingen Veerkracht.
- Samenwerking/afstemming met diverse diensten van Minters en met Wijkteams Vlaardingen.

Schiedam

- Deelname netwerkbijeenkomsten & 'Samen Schiedam', gemeente Schiedam
- Deelname netwerkbijeenkomsten WOT's.

Regionaal

- Deelname en start faciliterende en coördinerende rol NIRZ (Netwerk Informele en RespijtZorg).
- Deelname in de werkgroepen Alzheimercafés in Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.
- Deelname in de Stuurgroep van de Oproepcentrale.
- Deelname in werkgroep Parkinsoncafé.
- Deelname palliatief netwerk.
- Samenwerking met het Longpunt.
- JMZ Pro (Jonge mantelzorgers).

28

4.1 Activiteitsaanbod

Ons trainingsaanbod is voortdurend in ontwikkeling.

- In 2019 is een nieuwe cursus ontwikkeld: “positieve gezondheid”. Deze cursus heeft vooral een preventief karakter; Zelfzorg, om de mantelzorg goed vol te blijven houden. De hoeveelheid aanmeldingen gaf een duidelijk signaal dat deze cursus past bij de behoeften die mantelzorgers momenteel ervaren.
- Ook is er een passende vorm gevonden voor de cursus ‘omgaan met COPD’, waar wel behoefte aan is maar niet in voldoende mate om ieder jaar aan te bieden in een groep. Er is samenwerking gezocht met het longpunt NWN om mantelzorgers aan deze bijeenkomsten deel te laten nemen zodat de behoefte aan ontmoeting en informatie voor deze doelgroep geborgd is.
- In het najaar wilden we weer starten maar toen volgde een volgende lockdown. We zijn daarom einde van het jaar gaan kijken wat we online konden aanbieden en dat heeft geresulteerd in een online training “Assertiviteit voor mantelzorgers” die begin 2021 van start is gegaan.

N.a.v. feedback die wij kregen van mantelzorgers, die behoefte hebben aan aanbod in de avonduren is in 2020 2x een cursus in de avonduren aangeboden, maar hiervoor was weinig animo en gaf te weinig respons van deelnemers.

Ook hebben er online mantelzorg cafés plaatsgevonden om mensen toch de gelegenheid te geven om met elkaar over onderwerpen te praten, hun verhaal kwijt te kunnen bij mensen die hun situatie begrijpen en vragen te kunnen stellen. We merken dat het online bij elkaar komen niet voor iedereen even gemakkelijk is. We besteden hier veel tijd aan om mensen over de drempel te helpen.

29 Cursussen en activiteiten, lotgenotencontacten die wel door konden gaan in 2020:

In 2020 is er een beroep gedaan op het benutten van kansen en mogelijkheden binnen de richtlijnen van het RIVM. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in de volgende opsomming:

- Cursus Bikkel Lab, 2 keer, 11 deelnemers (vol).
- Bewegen met Fernhout fysiotherapie, 1 keer, 10 deelnemers. (vol)
- Summer Vibes in februari, 1 keer, 8 deelnemers. (vol)
- Themawandelingen onder leiding van een wandelcoach in Vlaardingen. (vol)
- Mantelzorg cafés fysiek 13x (141 deelnemers)
- Mantelzorg cafés online 2x (20 deelnemers)
- You will never walk alone (Maassluis)

Regionale themabijeenkomsten:

- Zomerprogramma verwendag mantelzorges i.s.m. Roodkapjes 2x (30 deelnemers)
- Ontmoetingsavond voor mantelzorgers die zorgen voor iemand met psychische kwetsbaarheid. 1x online (vol)
- Regiobijeenkomst Moeder aan de Lijn. (90 deelnemers)
- Theatervoorstelling en nagesprek dementie i.s.m. de Bovenkamer (45 deelnemers)

Themabijeenkomsten worden ook regelmatig in de avond aangeboden om zodoende werkende of studerende mantelzorgers de mogelijkheid te bieden om gebruik te maken van ons aanbod. We merken dat we dan andere mantelzorgers ontmoeten dan al bij ons bekend.

Voorlichtingen, consultaties, advies en trainingen:

In kwartaal 1 hebben we 9 keer een voorlichting gegeven bij de volgende activiteiten en organisaties:

- Longpunt over bewustwording, balans, rol
- Meet up Moeder aan de lijn over bewustwording en dilemma's omtrent mantelzorg
- Mantelzorgcafé Schiedam over grenzen en assertiviteit
- Omroep Vlaardingen over protocol Minters Mantelzorg en corona virus
- Omroep Vlaardingen over dag van de mantelzorg 2020
- Voorlichting POH-ers over mantelzorg algemeen
- Wijkteammedewerkers Vlaardingen over mantelzorg algemeen
- Workshop werk en mantelzorg medewerkers Careyn
- Zonnehuisgroep Vlaardingen over bewustwording, eigen grenzen en verwachtingen
- Voorlichting gezinsspecialisten over jonge mantelzorg
- Workshops Stichting Aanzet

Door de maatregelen omtrent corona hebben er geen voorlichtingen plaats gevonden in kwartaal 2 en in kwartaal 3 en 4 hebben er 2 voorlichtingen plaatsgevonden:

- Wijkteam Vlaardingen Holy over mantelzorg algemeen met als doel de samenwerking tussen wijkteam en mantelzorgconsulenten verbeteren, 2 maal.
- In 2020 hebben er 23 consultaties plaatsgevonden. In het jaar 2019 waren dit er 33. Hieruit kunnen we concluderen dat de professionals ons nog steeds goed weten te vinden in corona tijd;
- In 2020 zouden de medewerkers van Argos Zorggroep getraind worden door ons maar dit is door de corona on hold gezet tot wanneer dit voor beide partijen weer mogelijk is;
- In 2020 is er met stichting Aanzet een start gemaakt met het verzorgen van voorlichtingen in de ouderkamers op scholen. In 2021 zal dit, indien mogelijk, weer volledig worden opgepakt.

30

Vooraf door wijkteams worden we regelmatig benaderd om mee te denken in casuïstiek. Dit resulteert vaak in individuele ondersteuning voor de mantelzorger vanuit onze afdeling.

Een moment van waardering om nooit te vergeten!

Om mantelzorgers een hart onder de riem te steken in coronatijd konden mensen een mantelzorger bij Minters opgeven, waarvan hij/ zij vond dat de mantelzorgers wel in het zonnetje gezet zou mogen worden.

Als mantelzorgconsulent heb ik een verrassingsoptreden in Vlaardingen mee mogen maken. Wat een verrassing was dat!

Een gitarist met een akoestisch gitaar en zangeres in de wind voor je voordeur.

Er werden prachtige liedjes en chansons gezongen. Ik zou je in een doosje willen stoppen, Mag ik dan bij jou een prachtige chanson van Edith Piaff brachten veel emotie boven en leverden prachtige, intieme beelden op. Een echtpaar, waarvan de man behoorlijk in het dementieproces is, stonden in een intieme bubbel. De man schoof zijn wang tegen die van zijn vrouw, pakte haar voorzichtig vast en begon heel zachtjes te dansen. Het was of ze daar met zijn tweeën dansten, zonder dat iemand er was. Hij begon de liedjes mee te zingen. Dat was een ontroerend beeld en om kippenvel van te krijgen. Op het gezicht van zijn vrouw zakte langzaam een traan.

Mw. vertelde dat ze dit noooooit meer zal vergeten. **Hoe mooi kan je werk toch zijn!**

Activiteiten t.b.v. waardering:

We hebben in 2020 extra aandacht geschonken aan de waardering van mantelzorgers. Het programma moest steeds aangepast worden aan de huidige ontwikkelingen en we zijn blij dat we doorgang hebben kunnen geven aan de verrassingsoptredens en de theateravond thuis. We hebben dit jaar veel positieve reacties en bedankjes mogen ontvangen terwijl wij juist hen wilden bedanken. Erg mooi om te merken dat de aandacht de mantelzorger goed doet. Ze voelden zich gezien in een situatie waarin er nog meer druk op hen komt in de thuisituatie.

We hebben veel aanmeldingen gehad voor de verrassingsoptredens en dat gaf aan dat mensen naar elkaar omkeken en beseften dat mensen mantelzorgers waren en dit momenteel extra zwaar kan zijn. Om de mensen die niet gekozen werden toch het gevoel van waardering te geven en te laten weten dat iemand aan hen dacht, hebben we hen een goodiebag gegeven met wat leuke dingetjes. Dat werd erg gewaardeerd.

In de “week van de mantelzorg” hebben we vanuit Minters Mantelzorg de volgende activiteiten gedaan:

- Organisatie van de Dag van de Mantelzorg, dit jaar via een livestream vanuit theater Koningshof, met ruim 600 online kijkers die allen met hun gezin/familie keken. Dat betekent minimaal 1200 kijkers. Ondanks dat er geen live publiek bij mocht zijn, ook niet enkele personen, zien we de organisatie van deze dag van de mantelzorg als een groot succes. We hebben een ontspannende avond kunnen bieden als waardering voor de mantelzorgers en hun naasten.
- Na de uitzending hebben de winnaars van het woordspel hun prijzen ontvangen.
- Per gemeente verrassingsoptredens aan huis. Mensen hebben een mantelzorger aangemeld om echt als verrassing bij hen thuis op te gaan treden. In totaal hebben er 11 optredens plaatsgevonden.
- We hebben een goodiebag gegeven aan de mantelzorgers, die ook aangemeld waren maar niet uitgekozen waren voor een optreden.
- We hebben “de week van de mantelzorg” onder de aandacht gebracht bij andere organisaties en gevraagd iets te organiseren om mantelzorgers te waarderen.
- Binnen Minters hebben we de werkende mantelzorgers iets leuks toegestuurd als waardering.

Organiseren en verstrekken van een jaarlijkse attentie aan de ingeschreven mantelzorgers:

- Alle ingeschreven mantelzorgers hebben een attentie vanuit de gemeente ontvangen in de vorm van een VVV bon.
- Alle jonge mantelzorgers die bij Minters Mantelzorg bekend zijn, hebben een bioscoopbon ontvangen.

Extra waardering Schiedam:

- Uitgifte van de Vrijwilligerspas voor mantelzorgers;
- Verstrekking van parkeerkraskaarten aan mantelzorgers met een zorgvrager in het betaald parkeren gebied in Schiedam.

Een blijk van waardering

In een portiek van een flat in Maassluis, scheen gisteren ondanks het slechte weer toch opeens de zon.

Een jonge vrouw, mantelzorger, werd daar verrast door haar broer en schoonzus met een verrassingsoptreden aan huis.

Deze vrouw is momenteel heel veel bij haar oudere zus die terminaal ziek is, om voor haar te kunnen zorgen.

Daarnaast heeft zij een betaalde baan, en privé een moeilijke tijd.

Volledig verrast en overdonderd vleit mevrouw neer op het bankje in het portiek.

De microfoon wordt snel aangesloten en de artiest zingt a-la Brigitte Kaandorp met ukelele liedjes over vieze oude mannen en de ongemakken die vrouwen in het dagelijks leven ervaren. Natuurlijk op humoristische wijze.

En dan gebeurt er iets bijzonders.... de mantelzorger die in het zonnetje wordt gezet gaat zelf schijnen.

Regelmatig lachend, samen met haar broer, wat een mooi moment.

“Jeetje, ik voel me helemaal bijzonder” zegt ze na afloop. Waarop broer zegt: Dat ben je ook!

Een beetje betoverd denk ik op de terugweg naar huis: Wauw, wat heb ik als mantelzorgconsulent mooi werk!

4.2 PR en communicatie

PR en communicatie activiteiten zijn een belangrijk onderdeel van ons werk. Mantelzorgers laten zich niet altijd even gemakkelijk vinden, niet iedereen voelt zich aangesproken bij de term mantelzorger. Om mantelzorgers te bereiken, zodat we ze vroegtijdig en adequaat kunnen ondersteunen, hebben we daarom de volgende activiteiten ondernomen.

- We hebben een eigen Facebook pagina opgezet waarop we regelmatig wat posten, dit is ook nog in ontwikkeling zodat het bereik nog groter kan worden;
- Naast communicatie en informatie over aanbod en thema's, ook communicatie over gevolgen coronamaatregelen voor mantelzorgers;
- Oproep om mantelzorgers aan te melden voor een verrassingsoptreden aan huis. Dit gaf mooie reacties;
- Campagne voorafgaand aan de dag van de mantelzorg (posters, flyers, advertenties in kranten, samenwerking met gemeenten, informatie op websites, facebook gemeente etc.);
- Communicatie over de dag van de mantelzorg via communicatiekanalen van andere organisaties;
- Magazines Minters Mantelzorg gemaakt en in de hele regio breed verspreid (2x);
- PR over regulier aanbod en nieuwe activiteiten;
- Deelname online platform "wijkconnect" Schiedam;
- Deelname online platform 'Samenzijnwijmaassluis';
- Opzet en voorbereiden nieuwe indeling website Minters Mantelzorg;
- Maandelijks schrijven van een artikel voor Fief, het online platform voor ouderen;
- In november onze eerste nieuwsbrief gelanceerd.



32

4.3 Projecten

Werk en mantelzorg

We merken dat het belangrijk blijft om vanuit Minters Mantelzorg in te blijven zetten op bewustwording op het onderwerp 'werk en mantelzorg'. In 2020 is er een samenwerking geweest met mantelzorgsteunpunten in Delft en het Westland om werknemers van Careyn een workshop aan te bieden over werk en mantelzorg. Dit heeft geresulteerd in een mooie bijeenkomst voor werkende mantelzorgers van Careyn, o.l.v. een van de consultants.

Jonge mantelzorgers

In navolging op het jaar 2018, ook wel "het jaar van de jonge mantelzorger" genoemd, levert de afdeling Mantelzorg jaarlijks extra inzet op het specifieke thema "jonge mantelzorgers". Dit om handen en voeten te geven aan verdere implementatie van dit onderwerp. Projectmatige inzet vanuit de gezinsspecialisten is hieraan toegevoegd en zo is een mooie verbinding ontstaan om implementatie van ondersteuning aan jonge mantelzorgers verder vorm te geven via de afdeling in nauwe samenwerking met basisscholen in de regio. Daarnaast is het onderwerp geagendeerd op middelbare scholen. De gezinsspecialist heeft hier via haar collega's op middelbare scholen een belangrijke rol in.

Concrete activiteiten op jong in 2020:

- 2x cursus Bikkel lab (MVS breed)
- Training projectleider en mantelzorgconsulent door JMZ Pro.
- Presentatie aan nieuwe gezinsspecialisten
- Samenwerking Stichting Aanzet

Project GGZ en mantelzorg

Iedere twee jaar wordt samen met de gemeente bepaald waar de projectmatige inzet vanuit de afdeling Mantelzorg zich op dient te richten. Sommige onderwerpen komen namelijk beter van de grond als hier met extra focus en uren aandacht voor is. In het jaar 2019 hebben we een start gemaakt met het onderwerp Mantelzorg en GGZ. Doel is meer bewustwording, taboes doorbreken, informatie over bestaande ondersteuning bij de mantelzorgers bekend maken en eventuele lacunes in het aanbod signaleren en invullen samen met de GGZ organisaties. In het jaar 2020 is hier een vervolg op gegeven, ook door de nieuw aangenomen projectleider vanaf september en door de corona staat het jaar 2021 ook in het teken van Mantelzorg en GGZ.

Concrete activiteiten:

- Samenwerking GGZ organisaties op het onderwerp Mantelzorg en GGZ
- Werken met de opgezette theatergroep met mantelzorgers, het maken van een taboedoorbrekend stuk over GGZ en mantelzorg. Door corona is besloten een film te maken van de voorstelling, deze is in november 2020 afgerond.
- Starten supportgroep voor mantelzorgers die mee hebben gedaan aan de theatergroep. De mantelzorgers vinden het erg fijn elkaar te blijven ontmoeten na afronden van de film.
- Online ontmoetingsavond georganiseerd met de STOED voor naasten die zorgen voor iemand met een psychische kwetsbaarheid. Doel was om te inventariseren welke behoefte er leeft onder deze doelgroep mantelzorgers.

4.4 Cliënttevredenheidsonderzoek

Begin 2020 is er een enquête verstuurd aan 963 mantelzorgers die bij ons staan ingeschreven. Doel was om van de mantelzorgers te leren hoe zij denken over de ondersteuning en de dienstverlening vanuit Minters Mantelzorg. Deze informatie wordt gebruikt om het ondersteuningsaanbod op peil te houden en aan te willen sluiten op de behoefte van mantelzorgers. Het invullen kostte ongeveer 10 minuten.

- Er zijn in totaal 151 reacties terug gekomen waarvan 52 personen de enquête volledig hebben ingevuld. Daarvan waren 31 personen tussen de 21 en 67 jaar en 21 personen 67 jaar en ouder. 39 vrouwen en 13 mannen hebben gereageerd.
- Deze mensen zorgden voornamelijk voor hun partner of ouder of anders (zoals zorgen voor meerdere mensen, dochter/kleindochter, buurvrouw).
- In 42 gevallen zijn er ook anderen (zoals andere naasten, dagbesteding) die voor diegene zorgen dan diegene die deze enquête invult.
- Op de vraag hoe ervaart u het zorgen antwoordt de meerderheid dat de zorg soms wel zwaar is en dat het zwaar maar nog wel vol te houden is.
- Mensen weten ons voornamelijk te vinden via mensen die ze kennen of door de krant, website, via een professional of via social media.
- De aanleiding die het meest de reden is om contact te zoeken is het leren omgaan met mijn situatie en de ziekte van degene voor wie ik zorg. Daarnaast is het vinden van lotgenoten, emotionele steun en informatie zoeken ook naar voren gekomen als belangrijke redenen.
- De meeste mensen blijven bij ons ingeschreven om informatie te blijven ontvangen over onze dienstverlening en ontwikkelingen. Velen zijn ook bij ons ingeschreven om lotgenotencontact te hebben, een training te kunnen volgen of contact te hebben met een consultant.
- De meeste mensen antwoorden positief op de vraag of de ondersteuning heeft geleid tot een verbetering in hun situatie. En veel mensen zijn blij ingeschreven te staan zodat ze sneller weten wat er voor ondersteuning mogelijk is en ze sneller zich aanmelden voor een activiteit of ondersteuning.

De suggesties die gedaan werden ten behoeve van ons aanbod waren bijvoorbeeld:

- Meer berichten over actuele zaken;
- Onderwerp meer onder de aandacht brengen bij wijkverpleegkundigen en andere zorgverleners;

- Optimalisatie wisselwerking wijkteam versus Minters;
- Veel luisteren naar de mantelzorgers;
- Misschien meer bekendheid aan Minters geven in de media;
- Cursussen vaker in de avond, evenals mantelzorgcafé, als werkende overdag kun je er overdag niet bij zijn;
- Er komen meer echtgenoten dan jongeren naar de bijeenkomsten (laatste groep meer aansporen om te komen);
- Praktisch zoals Rotterdam de rotterdampas beschikbaar stellen aan mantelzorgers, zodat je samen nog kan beslissen aan welke activiteiten er deelgenomen kan worden zonder al te veel drukte;
- Af en toe mantelzorg café op een andere dag organiseren;
- Instanties werken niet genoeg samen;
- Goede informatie op papier of via internet;
- Dat iemand zou meelopen om te zien hoe zwaar het is voor een mantelzorger;
- Helpen met aanvragen van zorg of herindicatie dat is het aller zwaarste aan deze situatie.

Positieve reacties:

- Ik denk dat Minters het al heel goed doet. Andere steunpunten en gemeenten zouden daarvan kunnen leren.
- Ik vind dat zij goed bezig zijn.
- De ondersteuning voldoet aan de behoefte.
- Vind dat er genoeg informatie is.
- Jullie doen prima werk.

34

14 mensen hebben aangegeven ideeën te hebben ten aanzien van de invulling van de dag van de mantelzorg:

- Al dat geld wat daar aan wordt besteed, werd dat maar aan de mantelzorgers besteed. Er zijn er zoveel die niet komen en er niets aan hebben, heb ik gehoord.
- Opschalen Respijt Zorg over een nog breder front;
- Een mantelzorgactiviteit op de locatie van een zorginstelling, zodat je dan ook met de mantelzorgers van de andere bewoners in contact kunt komen. Het is een kleinschalige zorginstelling, bv. een lunch of high tea waarbij dan ook 1 of 2 professionals bij aansluiten;
- Boottochtje;
- Kleinschaliger en in de eigen woonplaats;
- Zet de dag in het teken van een bon aan elke mantelzorger, of geef deze besteding aan een goed doel;
- Geen cabaret over onze situatie in het dagelijks leven. Ik denk hierbij aan cabaret over dementie bijvoorbeeld;
- Ik vond de invulling heel leuk, maar de plek van uitvoering was niet geschikt;
- Psychiatrie;
- Een korenfestival Orpheus Vlaardingen gaat een hele avond met 200 man zingen in Apeldoorn voor Alzheimer;
- Dat er meer uit handen van de mantelzorger word gehaald;
- Zou liever zien dat er iets persoonlijks gedaan wordt waar je uit kan kiezen zoals een bos bloemen of een uit eten bon, tijdschriften bon, massage of behandeling schoonheidsspecialiste.

We krijgen van de respondenten gemiddeld een 7,7 als cijfer.

5 SOCIAAL RAADSLIEDEN MVS

5.1 Sociaal Raadslieden (SR)

Nederland kent allerlei wetten, regelingen en voorzieningen. Maar het is niet altijd eenvoudig om erachter te komen welke op uw situatie van toepassing zijn en hoe u ervan gebruik kunt maken. De medewerkers van deze dienst, de Sociaal Raadslieden (SR), hebben zich hierin gespecialiseerd en helpen inwoners graag met informatie, advies, begeleiding en bemiddeling.

Deze dienst fungeert ook als toeslagenservicepunt van de Belastingdienst en geeft desgewenst advies over voor alle belastingtoeslagen: huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag en kindgebondenbudget.

De sociaal raadslieden zijn actief in Schiedam, Vlaardingen en Maassluis. In Vlaardingen en Maassluis kunnen inwoners SR direct benaderen. In Schiedam loopt sociaal juridische advisering via de Wijk Ondersteunings Teams (WOTs). De medewerkers van de WOTs hebben veel kennis zelf en kunnen indien zij dat nodig vinden de raadslieden inschakelen voor advies.

De vragen, die bewoners stellen, gaan onder meer over schulden, personen- en familierecht, juridische kwesties, uitkeringen en sociale zekerheid. De Sociaal Raadslieden bieden passende sociaaljuridische hulpverlening aan inwoners en professionals, gericht op versterking van de zelfredzaamheid en deelname aan de samenleving. In 2020 hebben we vanwege COVID moeten omschakelen naar het digitaal aanbieden van voorlichtingen en bijeenkomsten, waarbij we hebben moeten constateren dat dit voor professionals een groot succes is, maar voor inwoners nog niet aanslaat.

Daarnaast zijn er in 2020 nieuwsbrieven ontwikkeld om met professionals en inwoners te informeren over relevante sociaal juridische onderwerpen in de actualiteit.

5.1.1 Sociaal Raadslieden Maassluis 2020

Sociaal Raadslieden:

- In 2020 hebben de Sociaal Raadslieden (hierna SR) in Maassluis in totaal 286 cliënten geholpen. Dit aantal is verdeeld in 170 telefonische consulten en 116 face to face afspraken tijdens het spreekuur.
- Meest voorkomende problematieken: uitkeringen/sociale zekerheid, juridische kwesties en personen- en familierecht.
- SR hebben 343 consulten gegeven aan professionals; 277 keer aan VraagRaak-medewerkers (wijkteam), en 66 keer aan uiteenlopende andere partijen.

Er zijn 7 voorlichtingsbijeenkomsten gegeven door SR.

5.1.2 Sociaal Raadslieden Vlaardingen 2020

In totaal zijn er in 2020 1675 contacten (persoonlijke contacten en consultaties) geweest met de Sociaal Raadslieden, waarvan 536 telefonisch. Daarnaast zijn er nog 31 voorlichtingsbijeenkomsten gegeven, waarin de expertise van de Sociaal Raadslieden gedeeld is met inwoners, diverse professionals en aan wijkteams i.h.k.v. opstellen van het ondersteuningsplan. De Sociaal Raadslieden zijn daarnaast 564 keer geconsulteerd door professionals of vrijwillige dienstverleners die werken met Vlaardingers.

- Dienstverlening Vlaardingers face to face: 575
- Dienstverlening Vlaardingers telefonisch: 536
- Consulten aan derden: 564
- Voorlichtingen aan derden: 31

*15 voorlichtingen hebben daadwerkelijk plaatsgevonden, de overige gepland voorlichtingen konden geen doorgang hebben door te weinig aanmeldingen (met name bij inwoners) of doordat fysieke bijeenkomsten niet mogelijk waren door de maatregelen.

5.1.3 Sociaal Raadslieden Schiedam 2020

De Sociaal Raadslieden hebben een belangrijke adviserende rol naar alle WOT-teams. Doel is om te werken aan kennisoverdracht bij de WOT medewerkers ten behoeve van sociaal juridische en financiële vragen van cliënten in de wijk. Daarnaast, waar nodig adviseren de Raadslieden ook direct aan cliënten.

Alle aanmeldingen komen uit het WOT. Cliënten kunnen zich niet direct aanmelden. Bij bijna alle WOT's houden de Sociaal Raadslieden spreekuur. De Sociaal Raadslieden stelden zich in Schiedam ondersteunend op aan de inzet van het wijkondersteuningsteam. Het aantal consultaties aan de WOT's bedroeg 648. De meeste vragen gingen over financiën, toeslagen en belastingen.

De raadslieden hebben ondersteuning geboden aan de professionals van de WOTS in de vorm van sociaal juridisch dienstverlening en advisering, die ten goede komt aan inwoners van Schiedam. Er is 15 keer een voorlichting gegeven bij de verschillende WOT's op hun verzoek over onderwerpen, die zij in de praktijk regelmatig tegen komen zoals toeslagen van de Belastingdienst, beslag en echtscheiding en gezag.

351 inwoners van Schiedam zijn na contact met het WOT telefonisch of in persoon gezien en geholpen door een van de Sociaal Raadslieden.

- Consulten aan WOT medewerkers : 648*
* waarvan 114 Sociaal Juridisch Kenniscentrum (zie 5.1.5)
- Voorlichtingen aan WOT medewerkers: 15
- Dienstverlening aan Schiedammers na verwijzing door WOT: 351, waarvan 150 telefonisch

5.1.4 Belastinginvuldagen 2020 MVS

Helaas gingen de Belastinginvuldagen in maart en april wegens corona niet door. In allerijl moesten er zodoende zo'n 400 mensen worden afgebeld, en hebben we instructies gegeven om uitstel van belastingaangifte aan te vragen (tot 1 september). Vanaf maart zijn we druk bezig geweest om te bekijken op welke data en in welke vorm we de belasting invuldagen opnieuw konden organiseren. Met behulp van onze vrijwilligers, zijn alle inwoners van Maassluis en Vlaardingen in juni gebeld en zijn er opnieuw afspraken ingepland. Natuurlijk wel in een aangepaste vorm. Niet om de 20 minuten maar per 30 minuten een cliënt, en een verspringing in de tijden, zodat er geen wachtrijen ontstonden. Geen grote zalen, maar kleinschaliger, 1 op 1 in de spreekkamers met een spatscherm tussen vrijwilliger en inwoner. In de spreekkamers werd een tweede toetsenbord aangesloten, zodat cliënten zelf hun DigiD konden invoeren. En dat ging goed. Natuurlijk hebben wij rekening gehouden met de overige collega's bij Minters, nu de spreekkamers overdag hard nodig waren, wilden we ze niet bezetten en hebben we de afspraken gepland op dinsdag avonden en een zaterdag. Veel mensen hadden zelf al een oplossing gevonden, en dat zien we als positief. Immers het zelfredzaam maken van mensen is een van de doelen waar we voor staan.

Ook waren er een aantal mensen die het zelf al ingevuld hadden, maar het voor de zekerheid toch wilden laten nakijken. Uiteindelijk zijn er 194 aangiftes ingevuld, en is er in totaal ruim 80.000 euro aan teruggaven voor de inwoners in Maassluis, Vlaardingen en Schiedam verkregen. Met dank aan onze vrijwilligers!

5.1.5 ZZP café

Op 11 juni hebben Sociaal Raadslieden een ZZP café georganiseerd voor kleine ondernemers en zelfstandigen uit Vlaardingen en Maassluis. Op 18 juni was er een bijeenkomst in de bibliotheek in Schiedam voor dezelfde doelgroep.

Het doel van de bijeenkomsten was om de ondernemers bij elkaar te brengen om met elkaar in gesprek te gaan over de situatie waarin zij door de Corona crisis terecht zijn gekomen. Van zelfstandigen naar opeens afhankelijk van allerlei regelingen. Daarnaast zijn zij niet vanzelfsprekend bekend met het werk en de ondersteuning die zij kunnen krijgen vanuit Minters.

Wat deze groep gemeen heeft is dat zij heel open praten over de situatie en hoe dit hun persoonlijk raakt. De emotie was heel goed voelbaar en werd ook uitgesproken onderling. Hoe veel het hen raakt dat mensen klagen dat ze niet naar het terras kunnen of de bioscoop, terwijl zij verstrikt in allerlei nieuwe regels proberen het hoofd boven water te houden. En daarnaast geen lichtpuntje zien voor hun bedrijf op korte termijn.

Veel onrust en onzekerheid is er ook over de regelingen, heb ik er wel of geen recht op maar vooral als ik iets aanvraag en ik moet het achteraf weer terugbetalen, dan liever niet.

De eerste bijeenkomst gaf aanleiding tot het organiseren van een vervolg. Daarom organiseerden we in september wederom twee bijeenkomsten, dit keer samen met Stroomopwaarts. Zij sluiten aan om de maatregelen toe te lichten en vanuit Sociaal Raadslieden werd ingegaan op minimaregelingen. Doel van de bijeenkomsten is dat de regelingen en voorzieningen die er voor deze groep zijn optimaal benut worden.

5.2 Sociaal Juridisch Kenniscentrum

Vanuit de Veerkrachttafel van Samen Schiedam is het idee van het Sociaal Juridisch Kenniscentrum (hierna kenniscentrum) ontstaan en de opdracht toegekend dit kenniscentrum vorm te geven. De deelnemers aan de tafel Veerkracht signaleren dat inwoners van Schiedam, die te maken krijgen met grote veranderingen in hun leven zich vaak maanden later melden met financiële problemen en multiproblematiek.

De droom van de tafel is dat op termijn iedere inwoner van Schiedam kan zeggen:

'Ik ben een Schiedammer en er verandert wat in mijn leven. Ik begrijp wat de verandering voor mij betekent en ik begrijp wat ik kan doen.'

De juiste informatie hebben op het juiste moment, vergroot de zelfredzaamheid van de Schiedammers en vergroot hun kracht en zelfregie. Er is gekozen voor een logo wat past bij deze doelstelling en aansluit bij Samen Schiedam, Samen begrijpen.

Het kenniscentrum: een samenwerking van partijen

Zoals eerder genoemd komt het kenniscentrum voort uit Samen Schiedam en in het bijzonder de Veerkrachttafel. Bij het ontwikkelen van het idee en de vormgeving van het kenniscentrum zijn met name Humanitas, de bibliotheek Schiedam en de Sociaal Raadslieden van Minters betrokken. De Sociaal Raadslieden zijn trekker van het kenniscentrum en verantwoordelijk voor de inhoud. Andere partners in Schiedam hebben ook een belangrijke bijdrage door onderwerpen en praktijkervaring aan te dragen en mee te denken bij de verdere ontwikkeling van het kenniscentrum. Daarmee wordt en is het echt een product van Samen Schiedam.

Werkwijze Sociaal Juridisch Kenniscentrum (SJK)

Het kenniscentrum biedt in eerste instantie drie diensten aan. Mocht in de praktijk blijken dat andere methoden nodig zijn, dan ontwikkelen we die in samenspraak met de Veerkracht tafel. Samen met de bibliotheek Schiedam organiseren we elke maand een voorlichting voor de inwoners van Schiedam. We sluiten daarbij aan bij de actualiteit en onderwerpen die op dat moment in het jaar bij de inwoners van Schiedam spelen.

Activiteiten SJK

Alle activiteiten van de eerste vier maanden moesten worden geannuleerd. De introductie van het SJK in vergaderingen van de partnertafels de geplande voorlichtingen en de belastinginvuldagen, die volledig georganiseerd waren werden afgelast en opnieuw georganiseerd. Het eerste half jaar zou o.a. gevuld worden met voorlichtingen aan en kennismaking met alle teams van alle partnerorganisaties. Uit deze bijeenkomsten zouden onderwerpen voor voorlichtingen aan inwoners worden opgehaald en aangesloten worden bij groepen (o.a. moeilijk bereikbare doelgroepen) die door tafelpartners al worden bereikt. Doordat alle partijen hun handen vol hadden aan het omschakelen van normaal naar het werken in de coronatijd was deze uitvoering niet mogelijk. Hierop is door het SJK geïnvesteerd in het ontwikkelen van digitale trainingen, het ontwikkelen van nieuwsbrieven en een scholingskalender met onderwerpen op basis van de hulpvragen uit de eigen praktijk. Na de overschakeling naar digitale voorlichtingen blijkt de opkomst bij deze bijeenkomsten door inwoners lager dan bij fysieke bijeenkomsten, de voorlichtingen aan professionals en vrijwilligers zijn goed uitvoerbaar.

Een van de taken die het kenniscentrum heeft opgepakt, op verzoek van Samen Schiedam, zijn de belastinginvuldagen. De belastingaangiftes worden verzorgd door vrijwilligers onder verantwoordelijkheid van de Sociaal Raadsliden van Minters. Bij het invullen van de aangiftes wordt ook gekeken naar andere regelingen waar de betreffende inwoner van Schiedam mogelijk recht op heeft en bestaat de mogelijkheid de toeslagen van de Belastingdienst te laten controleren of aan te passen.

Op vier locaties in Schiedam stonden belastinginvuldagen gepland in maart en de intekenlijsten waren vol. Toen we werden overvallen door de eerst lockdown moesten in allerijl 150 Schiedammers worden afgebeld, en hebben we instructies gegeven om uitstel van belastingaangifte aan te vragen (tot 1 september). In juni konden we de belastinginvuldagen opnieuw organiseren. Coronaproof met als locatie de Bibliotheek Schiedam. Met behulp van onze vrijwilligers, zijn alle inwoners van Schiedam gebeld en zijn er opnieuw afspraken ingepland. En die invuldagen waren een succes.

Opvallend was dat een derde deel van de Schiedammers die eerder een afspraak hadden gemaakt intussen met behulp van hun eigen netwerk of zelf de aangifte al had ingevuld. Een enkeling koos ervoor de aangifte nog te komen controleren. Goed om te zien dat bijzondere omstandigheden zorgen voor meer zelfredzaamheid en handelen uit eigen kracht. Uiteindelijk zijn er 83 Schiedamse aangiftes ingevuld, en is er in totaal ruim 35.000 euro aan teruggaven voor de inwoners van Schiedam verkregen.

Er zijn 20 voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd, maar 11 van deze bijeenkomsten zijn geannuleerd. Enerzijds omdat fysieke bijeenkomsten niet mogelijk waren (8 keer) en anderzijds omdat deze digitaal werden aangeboden en we van inwoners geen aanmeldingen kregen (3 keer). Er zijn vier voorlichtingen doorgegaan voor inwoners en 5 voor professionals met een bereik van 60 inwoners en 50 professionals. Via de professionals hebben we indirect 1250 inwoners bereikt. Daarnaast zijn er 114 consulten gegeven, waarbij via een professional een burger direct werd bereikt en het bereik indirect via deze professional rond de 456 inwoners ligt. De Raadsliden waren alle werkdagen beschikbaar voor consultatie. Extra zijn twee nieuwsbrieven ontwikkeld en verzonden en verspreid onder alle partners van alle Samen Schiedam tafels en verspreid onder de werkers om zo actuele informatie te verspreiden en onze activiteiten onder de aandacht te brengen.

De 114 consulten en de 9 voorlichtingsbijeenkomsten zorgden ervoor dat inwoners direct of indirect via hulpverleners van de thematafel informatie hebben gekregen die hen helpt om hun financiële en sociaal juridische situatie te leren overzien en om tijdig stappen te ondernemen om hun financiën op orde kunnen houden. Dit vergroot hun zelfredzaamheid. Het vergroot ook de zelf- en samenredzaamheid van de vrijwilligers die de voorlichtingen volgen waarin zij impact kunnen maken op de zelfredzaamheid van andere Schiedammers.

6 SAMENWERKING MET HUISARTSEN

6.1 POH GGZ

Minters levert 10 POH GGZ'ers in huisartsenpraktijken in Maassluis, Vlaardingen, Schiedam en Hoek van Holland. Onder regie van de huisarts kan door hun inzet in de praktijk 80% van de hulpvragen van patiënten voor GGZ-ondersteuning - denk aan slaapstoornissen, angstklachten, overbelasting, disbalans werk/privé, verlies van baan, overspannenheid - worden behandeld in de praktijk. De gespecialiseerde GGZ-hulpverlening is nodig in de overige gevallen. In die zin draagt POH-GGZ bij aan een toegankelijke, laagdrempelige voorziening voor geestelijke gezondheidszorg in de huisartsenpraktijk, waar de patiënt snel baat bij heeft. Bovendien vermindert daardoor de druk op de duurdere 2^e lijnszorg.

De huisartsen zien de POH GGZ als een verrijking van de huisartsenzorg; er is kennis over psychische problematiek in de huisartsenpraktijk om naar te verwijzen en een laagdrempelig aanspreekpunt voor overleg. Wanneer er sociale problematiek wordt geconstateerd, kan er snel geschakeld worden met het wijkteam.

6.2 POH GGZ Jeugd Maassluis (Jeugdondersteuner Huisartsen)

Jaarrapportage POH GGZ Jeugd Maassluis					
huisartsenpraktijk	aantal cliënten	naar Vraagraak	naar S-GGZ	naar JBRR	afgehandeld
Het Anker	36	5	7	0	24
De kade	40	4	6	1	29
Totaal	76	9	13	1	53
	75% in wijkteam of in de huisartsenpraktijk				
	25% verwijzingen naar S-GGZ Jeugd				

Verklaring percentages: door corona zijn er minder nieuwe aanmeldingen via de huisarts en de scholen. Het ontbreken van fysiek contact betekent dat patiënten minder vroegtijdig in beeld komen. De aanmeldingen die wel binnen komen zijn over het algemeen met zwaardere problematiek. Daardoor zijn er in verhouding meer verwijzingen naar de S-GGZ. Als de scholen weer open zijn en de reguliere zorg weer op gang komt, verwachten we dat het percentage verwijzingen weer afneemt.

Meest voorkomende problematiek 2020

De meest voorkomende problematiek van jongeren bij de POH GGZ Jeugd zijn stressklachten, angstklachten, somberheidsklachten en piekeren. Dat zien we het hele jaar door. In het eerste en tweede kwartaal waarin de eerste lockdown was vanwege corona komen er problemen die geregistreerd staan als 'ingrijpende gebeurtenissen' voor. In het vierde kwartaal komen er veel vragen van jongeren die te maken hebben met aandachts- en concentratieproblemen en opvallend gedrag.

Samenwerking POH GGZ Jeugd (Jeugdondersteuners huisartsen)

Om er voor te zorgen dat er patiënten naar de POH GGZ Jeugd worden doorverwezen zijn de praktijkondersteuners in het eerste kwartaal aangesloten bij het overleg met huisartsen / wijkteam en CJG om uitleg te geven over de rol van POH-GGZ Jeugd in de praktijk. Er is goed contact met het beschikkingenteam van Vraagraak om samen te werken met als doel om de verwijzingen naar S-GGZ beter te laten verlopen. Bij een aantal casussen die bij de POH GGZ worden aangemeld is de gezinsspecialist of jeugdverpleegkundige betrokken. De ondersteuning wordt met hen afgestemd.

Invloed van de coronatijd

Tijdens de eerste lockdown zijn met patiënten waarmee al een traject liep gesprekken gevoerd via bellen en beeldbellen. Vanaf juni zijn patiënten in beperkte mate fysiek ontvangen. Veel trajecten zijn in die tijd afgerond. Deels komt dit doordat spanning vanuit school er niet is. Daardoor komt de hulpvraag te vervallen. Doordat de huisartsen geen fysieke spreekuren draaiden kwamen er ook weinig nieuwe aanmeldingen binnen bij de POH GGZ Jeugd. Hierdoor ontstond er meer tijd om de bestaande patiënten meer te spreken en het hulpverleningstraject af te ronden. In het derde kwartaal als de huisartsen praktijken weer fysieke spreekuren draaien blijft het aantal verwijzingen achter ten opzichte van de verwachting. De nieuwe aanmeldingen die wel binnen kwamen bestonden uit jeugdigen met meer dan lichte psychische klachten. De wachtlijsten bij de S-GGZ zijn dan ook erg lang. In het vierde kwartaal komen er weer meer patiënten bij de POH GGZ met lichte psychische problematiek die binnen de huisartsenpraktijk kan worden opgelost.

Het aantal aanmeldingen varieert sterk. Het is lastig om jongeren te motiveren om over te gaan tot activatie of om stappen te zetten in het aanpakken van hun klachten. De scholen zijn weer dicht waardoor er wellicht een groep niet in beeld is. De aanmeldingen van school blijven achter. Aan het eind van het jaar is er e-health in de vorm van Therapieland opgestart in de huisartsenpraktijk. De verwachting is dat deze manier van begeleiden jongeren meer aanspreekt en activeert. De intentie is om hiermee tevens jongeren te bereiken die nu niet in beeld zijn.

Overbruggingszorg

Door de wachtlijsten bij de SGGZ gaat er veel tijd zitten in het bieden van overbruggingszorg bij jongeren met zwaardere problematiek. Het gaat om jongeren met forse depressieve klachten, vermoeden van een obsessieve compulsieve stoornis of van zeer complexe problematiek. De POH GGZ is veel tijd kwijt om te volgen of deze jongeren met spoed kunnen worden gezien en wat er in de tussentijd geboden kan worden. In overleg met het wijkteam kijkt de POH GGZ welke alternatieve mogelijkheden van ondersteuning er geboden kunnen worden. Door de komst van een nieuwe GGZ-aanbieder Connect2care met een kortere wachtlijst zijn er meer mogelijkheden ontstaan om jeugdigen door te verwijzen naar de S-GGZ.

7 CURSUSAANBOD

Minters biedt in het kader van preventie groepsvoorlichting in de vorm van cursussen. Onze sociale professionals werkzaam in de wijkteams en op de scholen, maar ook de gezinsspecialisten, mantelzorgconsulenten en raadsliden werken samen tijdens diverse cursussen. Wij bieden de cursussen aan omdat groepsvoorlichting de mogelijkheid biedt mensen tegen relatief lage kosten op weg te helpen met hun vragen. Bovendien kan het voor deelnemers prettig zijn in contact te komen met anderen die vergelijkbare vragen hebben. Ten slotte gaat er van cursussen een preventieve werking uit.

Ook voor het cursusaanbod geldt dat door COVID het aantal gegeven cursussen een stuk lager ligt dan normaal. Niet alle cursussen lenen zich voor digitaal samenkomen, en zullen dus zodra de maatregelen dit weer toestaan, in fysieke vorm opnieuw opgestart worden. Aangemelde deelnemers worden op een wachtlijst gezet en geïnformeerd bij het opstarten van de betreffende cursus. De in 2020 gegeven cursussen zijn:

Cursusaanbod Minters 2020	Aantal deelnemers
Kom op voor jezelf 8-10 jaar	21
Kom op voor jezelf 10-12 jaar	10
Kiezel en Druppel	10
KIES	19
Assertiviteit Volwassenen	36
Plan je budget	11
Kom op voor jezelf 10-12 jaar Maassluis	13
Dementie en dan	0
Iemand thuis verzorgen	0
Assertiviteit mantelzorgers	0
Bikkel Lab	4
Positieve Gezondheid	14
Zomeratelier 8-12 jaar	0
Zomeratelier 15-21 jaar	0
Totaal	138

8 BIJZONDERE AANDACHT VOOR BIJZONDERE GROEPEN

8.1 Lokaal Zorg Netwerk (LZN) Vlaardingen

Het Lokaal Zorg Netwerk (LZN) is een Vlaardings Samenwerkingsverband van hulp- en dienstverlenende instanties, gecoördineerd door de gemeente Vlaardingen. Het LZN biedt gecoördineerde hulp aan een kwetsbare groep mensen die de reguliere hulpverlening niet of nog niet bereikt. Het gaat hier veelal om mensen die kampen met meervoudige problematiek, vaak een combinatie van psychische problemen en verslaving. Deze mensen zoeken uit zichzelf meestal geen hulp en vormen daardoor een risico voor zichzelf maar zeker ook voor de omgeving (overlast).

De zorgnetwerker werkt outreachend en verwijst naar passende hulp- en dienstverlening. Doel daarvan is het voorkomen van verergering of escalatie van probleemsituaties zoals huisuitzetting, opname in een GGZ-instelling of dakloosheid. Om dit vlot in gang te kunnen zetten, zijn er directe lijnen met organisaties als Bouman GGZ, RIBW Rijnmond, woningcorporaties, de politie en natuurlijk ook met de diverse afdelingen binnen Minters, waaronder de wijkteams.

Resultaat:

De cliënt voelt zich ondersteund en is verbonden met de noodzakelijke zorgvoorziening. Zijn maatschappelijk functioneren en zelfredzaamheid is verbeterd.

43

In het kader van deskundigheidsbevordering is er een workshop bemoeizorg georganiseerd voor de Wijkteams. Hierbij is voorlichting gegeven over methodieken om bij zorgmijders binnen te komen (bemoeizorg).

LZN had in 2020 24 aanmeldingen, 37 casussen zijn afgerond in 2020. Op 31-12-2020 waren er 45 lopende casussen.

8.2 Ontruimingspreventie (OP) Vlaardingen

Ontruimingspreventie richt zich op huurders in Vlaardingen met een ontruimingsvonnis en is een samenwerkingsverband tussen de woningcorporaties Waterweg Wonen, woningstichting Samenwerking en de gemeente. Wanneer huurders tegelijk met de aanzegging een laatste kansfolder krijgen om de woning te kunnen behouden, kunnen zij zich melden bij de medewerker Ontruimingspreventie. Deze doet een intake en leidt toe naar de schuldhulpverlening en indien nodig naar het wijkteam of gespecialiseerde hulpverlening. Het doel is een schuldenvrije toekomst en client in staat te stellen om de financiën op een verantwoorde manier te beheren of dit uit te besteden. Hiervoor wordt ingezet op gedragsverandering.

De procedure

De consulent schuldhulpverlening van Stroomopwaarts kijkt of de huurder in aanmerking komt voor een schuldregeling, of zijn inkomen op orde is en of hij toegelaten kan worden tot het traject Ontruimingspreventie. Is dat het geval, dan wordt de ontruiming geannuleerd. De medewerker Ontruimingspreventie blijft met de huurder in contact zolang de schuldregeling van toepassing is. Om de drie maanden vinden voortgangsgesprekken plaats. Vaak wordt er ook beschermingsbewind of budgetbeheer ingezet. Na afloop van het traject volgt nog een evaluatiegesprek.

Nazorg

Daarnaast zijn we in 2019 in overleg met en op verzoek van de woningcorporaties gestart met nazorgtrajecten. In dit geval is de schuldregeling al met succes afgesloten maar loopt de huurbetaling niet goed. Ook wordt er incidenteel een preventietraject aangemaakt. Dan is er nog geen ontruimingsvonnis, maar wel huurachterstand en proberen we huurders richting schuldhulpverlening of naar een vorm van inkomensbeheer toe te leiden. Regelmatig benaderen huurders zelf ons nog na het traject Ontruimingspreventie met vragen om informatie of advies.

Invloed van de coronatijd

In verband met de coronacrisis mocht er van maart tot september 2020 niet op huurachterstand ontruimd worden van Aedes, de landelijke branchevereniging van woningcorporaties in Nederland. Daarna is er weer aangezegd.

Aanmeldingen

In 2020 hebben we 15 meldingen van huurders ontvangen. Hiervan zijn er 12 toegelaten tot het traject Ontruimingspreventie en 3 zijn alsnog ontruimd omdat zij zich niet aan de afspraken hielden.

Afsluitingen

Een aantal huurders hebben inmiddels het traject schuldhulpverlening met succes afgerond.

8.3 Maatschappelijke opvang/Plusvoorziening Schiedam

De Plusvoorziening is in Schiedam een onderdeel van de Maatschappelijke Opvang in de gemeente Schiedam. Een medewerker van Minters begeleidt bewoners die zijn toegelaten tot de Plusvoorziening gedurende circa een jaar tot een punt waarop de bewoner voldoende is gestabiliseerd om zonder begeleiding zelfstandig in eigen huurwoning te wonen. In 2020 werden twaalf bewoners/ gezinnen begeleid die van een periode van dak- en thuisloosheid in het verleden aan het toewerken zijn naar weer een stabiel leven in een 'eigen' huurhuis van Woonplus.

8.4 Wet verplichte GGZ

Sinds 2020 is het meldpunt Wet verplichte GGZ (WVGGZ) voor de gemeente Vlaardingen bij Minters ondergebracht. Het meldpunt is er voor familie of andere direct betrokkenen van personen met een psychiatrische ziekte die een melding kunnen doen over een persoon waarvan zij denken dat GGZ-hulp noodzakelijk is in de vorm van verplichte GGZ. Minters doet de triage voor een eerste inschatting of de persoon wel in aanmerking komt voor verplichte GGZ. In dat geval verwijst Minters door naar de gemeente voor het uitvoeren van een verkennend onderzoek.

In 2020 zijn er 28 meldingen ontvangen binnen de WVGGZ. Daarvan zijn er 5 doorgezet voor een verkennend onderzoek. De overige meldingen zijn afgehandeld of betrof een melding die al was afgehandeld. Sinds augustus 2020 zien wij een forse stijging in het aantal meldingen. Waar voorheen er gemiddeld één melding per maand binnen kwam komen er nu ongeveer één á twee meldingen per week binnen. Ongeveer de helft van de meldingen wordt door professionals gedaan. Daar is de Wet Verplichte GGZ niet voor bedoeld, omdat hier een andere werkwijze voor is. De meldingen van niet professionals bestaat grotendeels uit overlastmeldingen van burens. Voor een deel gaat het om personen met een psychische kwetsbaarheid voor een deel ook niet. Het aantal meldingen van naasten/familie is lager dan de meldingen van professionals of omwonende. In 2021 wordt er voorlichting gegeven aan de professionals, hierin wordt uitgelegd dat de Wet Verplichte GGZ vooral voor familie en andere direct betrokkenen bedoeld is en op welke manier zij een melding kunnen doen.

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe onze organisatie eruit ziet en functioneert, welke financiële resultaten we in 2020 realiseerden, en blikken we vooruit op 2021.

1 GOVERNANCE

1.1 Ondernemingsraad

Bij Minters functioneert een “Ondernemingsraad Nieuwe Stijl”. Minder vergaderen, minder notities, meer gezamenlijk beleid met de bestuurder, maar wel het hanteren van de WOR. Deze stijl werkt naar tevredenheid.

De Ondernemingsraad komt gemiddeld eens per twee maanden met de bestuurder bijeen in een overlegvergadering. De bestuurder laat zich bijstaan door de HR&D adviseur. De ondernemingsraad bestaat uit vijf zetels en er zijn geen zetels voor bepaalde kiesgroepen.

Op 31 december 2020 bestond de Ondernemingsraad uit: Marco Wolvers (voorzitter), Edwin Pauptit, Angela van Peufflik en de twee nieuwe leden Lianne van der Mark en Antoinette Eilering. Daarmee is een evenwichtige verdeling gerealiseerd over de verschillende afdelingen.

De Ondernemingsraad kijkt tevreden terug op 2020. De OR bevraagt de bestuurder gericht en bewaken uitgezette lijnen door het bijhouden van een actielijst met reële tijdsplanning. Speerpunten in 2020 waren:

- Heldere informatie over het loopbaanbudget
- Binnenklimaat kantoor
- Scholingsaanbod voor alle afdelingen
- Concurrerende positie medewerkers
- Medewerkersbelevingsonderzoek
- Openheid over ingezet beleid

Ontwikkelingen en signalen op bovengenoemde onderwerpen zijn beschreven in een OR nieuwsbrief, die gedeeld is met alle medewerkers van de organisatie.

1.2 Raad van Toezicht (RvT)

De Raad van Toezicht functioneert als een team en heeft een goede afstemming met de bestuurder. Gezamenlijk ziet de Raad toe op het functioneren van Minters en zijn bestuurder. Daarnaast dienen ze, waar nodig, individueel op de diverse terreinen als klankbord voor de bestuurder. De regels voor Good Governance van de branche Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening worden toegepast. De raad van Toezicht kwam zesmaal bij elkaar. De raad volgde per kwartaal de financiële ontwikkelingen via de kwartaalrapportages. De jaarrekening 2019 en de begroting 2020 zijn goedgekeurd. Ook sprak de raad met de ondernemingsraad en het managementteam om op deze wijze geïnformeerd te worden over de interne ontwikkelingen. De bestuurder informeerde de raad o.a. over de op gang zijnde ombuigingen binnen het sociaal domein en de MVS-gemeenten met in het bijzonder de gemeente Vlaardingen.

Daarnaast vond 28 september de zelfevaluatie van de Raad plaats. Aan de hand van een vooraf gestuurd vragenformulier vond er een gesprek plaats over het functioneren van de individuele leden als van de raad als geheel. Aansluitend vond afstemming en overleg met de Bestuurder plaats. Het audit committee kwam zeven keer bij elkaar, mede ook voor de selectie van een nieuwe externe accountant die in het voorjaar 2020 benoemd werd voor het uitvoeren van de audit controle de komende jaren. In overleg met de bestuurder is het risico- en beheers document opgesteld welk zal leiden tot regelmatige bespreking in zowel het audit committee, de Raad van Toezicht als het Management Team.

De remuneratie commissie is wegens omstandigheden dit jaar niet bij elkaar geweest. Begin 2021 heeft het jaargesprek met de bestuurder wel plaatsgevonden.

Bij Minters werken geen medewerkers of bestuurder die vallen boven de inkomensgrens waarbij wij, conform de WNT, het bezoldigingsmaximum in acht dienen te nemen. De leden ontvangen een vergoeding van € 6.000,- en de voorzitter ontving een jaarvergoeding van € 9.000,-

Per 31 december 2020 bestond de Raad van Toezicht uit vijf personen. De heer R Kaitjily; voorzitter, de heer L. Grampon, de heer H. Vrijhof, mevrouw M. Mulder-Wigmans en mevrouw C. Heger-Goed.

Voornaam	Achternaam/ meisjesnaam	Geb. datum	Functie	Nevenfuncties
Raymond	Kaitjily	05-07-1961	Directeur Kailac Consultancy	-Voorzitter RvT Minters -Voorzitter RvT St. Maatschappelijke Dienstverlening Rotterdam tot juni '18 -Lid van de RvT van Un1ek tot okt. '18 -Waarnemend voorzitter RvT Stichting Werelderfgoed Van Nelle.
Lloyd	Grampon	23-11-1966	Directeur	-Lid RVT Minters -Lid raad van toezicht bij GGZ de Windroos
Harry	Vrijhof	06-01-1957	Advocaat	-Lid RVT Minters
Marianne	Mulder- Wigmans	27-06-1962	Directeur Stichting Kennisnet	-Lid RvT Minters
Claudia	Heger- Goed	23-06-1976	Concerncontroller COA	-Lid RvT Minters -Lid van The Midfield -Docent NBA -Lid programmaraad Academie Publieke Sector -Lid RVT Curio

2 HUMAN RESOURCES

Met de komst van onze nieuwe HR&D manager hebben we de doorontwikkeling van HR&D verder vorm kunnen geven. Zo is het scholings-/planningsprogramma Learn Linq geïmplementeerd. Verder is het digitaal verwerken van de correspondentie en verslaglegging met onze Arboarts opnieuw geïmplementeerd en gaan we stap voor stap over tot het volledig digitaliseren van ons personeelsinformatiesysteem. Er is veel aandacht geschonken aan het voeren van exitinterviews en het genereren van managementinformatie.

2.1 Personeel

Personeelsformatie 2020

Op 1 januari 2020 hadden we 141 medewerkers (108,2 fte) in loondienst. Op 31 december 2020 waren dit er 143 (110,17fte) Daarnaast waren op 1 januari 2020 van moederorganisaties 55 medewerkers (39.2 fte) werkzaam in de wijkteams. Op 31 december 2020 waren dit er 48 (35,19fte) Totaal waren er per 1 januari 2020 192 (147,4 fte) medewerkers werkzaam voor Minters en 191 (145,36fte) per 31 december 2020.

De Controller (0.33 fte), Informatiemanager (0.33 fte) , HR&D manager (0.77 fte) , IT ondersteuning, schoonmaak en beveiliging worden ingehuurd via externe partijen.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim is een belangrijk onderwerp binnen Minters. Het verzuim bedroeg 3.74%. Dit is ruim binnen onze gehanteerde norm van 5%, en ruim 2.35 % lager dan de landelijke cijfers binnen de branche. Ondanks dit relatief lage cijfer hadden we te maken met enkele langdurige ziektegevallen. De samenwerking met de bedrijfsarts verloopt naar tevredenheid.

Vertrouwenspersoon

Vanaf 2018 heeft onze onafhankelijke vertrouwenspersoon een rol in het protocol Klokkeluiders. Ze heeft o.a. een adviserende rol t.b.v. een mogelijke melder. Hier is in 2020 geen gebruik van gemaakt. Ook hebben het afgelopen jaar wederom geen medewerkers gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon.

2.2 Vooruitblik

Over de hele linie zien we dat de cliëntvraag intensiever wordt. Deze trend was al ingezet maar lijkt zich nu de corona-crisis langer duurt intenser voort te zetten. Enkelvoudige problemen komen bij Minters bijna niet meer voor. Steeds vaker is de omgeving van de cliënt betrokken bij de problematiek. De oplossing ligt dan ook vaak binnen het systeem, hetgeen echter de werkdruk en de werklast bij de professionals doet toenemen. Het is bijzonder te ervaren hoe creatief onze medewerkers contact weten te zoeken met onze cliënten en hoe ze hier de netwerken van de cliënt, maar ook van Minters benutten. In de begeleiding, intervisie, scholing en ondersteuning van onze medewerkers hebben we hier oog voor. Het kwaliteitsmanagementsysteem en intervisie zijn hierin belangrijke ondersteunende tools. Dankzij de hoge productiviteit van onze medewerkers zijn we in staat veel hulpvragen op te pakken. Bij de wijkteams lukt het ondanks deze hoge productiviteit niet wachlijsten te voorkomen.

47

Om nog meer preventief te kunnen werken, “voorkomen is beter dan genezen” zetten we nog meer andere vindplaatsen in en proberen we de relaties met inwoners en vrijwilligersorganisaties te verstevigen. We gaan nog meer op zoek naar informele netwerken in de wijk en zetten deze op alle manieren in. Zo worden onze medewerkers sociale makelaars, samen met vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. We hebben een aanzet gegeven om het werken met vrijwilligers en MBOstagiaries binnen Minters verder uit te breiden. In het kader van de ombuigingsplannen Vlaardingen hebben we een aanvraag gedaan om te investeren in een vrijwilligerscoördinator, die deze processen gaat begeleiden en in overleg met de sociaal professionals vrijwilligers kan koppelen aan cliënten zodat de doorstroomtijd binnen het wijkteam verlaagd kan worden. Inmiddels is deze aanvraag goed gekeurd en hebben we uit eigen gelederen een coördinator kunnen aanstellen.

2.3 Risico's

Minters vindt het belangrijk haar koers te behouden en deze, waar nodig op basis van het strategisch plan 2017-2020 en de omgevingsontwikkelingen, bij te stellen.

Wij blijven sterk gericht op onze omgeving en de maatschappelijke ontwikkelingen. Dit is inherent aan de opdracht van Minters. Toch zijn er enkele factoren die we speciaal in de gaten houden. In overleg met de Raad van Toezicht is een risico beheers document opgesteld welk cyclisch besproken zal worden in het Management Team en de Raad van Toezicht. Waar nodig stellen we de risico's, beheersmaatregelen en -scenario's bij als gevolg van de actuele ontwikkelingen.

Gemeenten hebben de afgelopen jaren de implementatie van de WMO en de Jeugdwet mede uitgevoerd door inzet van eigen middelen. Met name de gemeente Vlaardingen kampt met een ernstig begrotingstekort. De kosten voor de jeugdzorg rijzen de pan uit. Dit heeft de gemeente ertoe gedwongen om buigingsplannen te realiseren. Minters is naast 2 andere uitvoeringsorganisaties gevraagd input te leveren aan deze ombuigingstaakstelling. Als gevolg hiervan zijn extra middelen toegekend die te zijner tijd de kosten van de duurdere zorg moeten terugdringen. Momenteel zijn we samen bezig met het opstellen voor plannen 2022-2024. We hopen dat de gemeente consequent beleid blijft voeren in deze.

De kosten voor het uitvoeren van de Jeugdwet loopt ver uit de pas. Sturing hierop van de gemeente is zeker gewenst. De MVS-gemeenten trekken hier samen in op. Waarschijnlijk zal het MVS-jeugdbestel separaat, los van de GR Rijnmond, aanbesteed worden zodat de MVS-gemeenten meer kunnen sturen. De reikwijdte van deze aanbesteding is nog niet volledig helder. Het kan zijn dat het Jeugd en Gezinsgedeelte van de wijkteams onderdeel gaat uitmaken van deze aanbesteding. Het is dan zaak een consortium op te richten voor deze aanbieders. Minters zal hier dan onderdeel van moeten gaan uitmaken. We zijn bezig met het opstellen van diverse scenario's zodat we snel kunnen handelen wanneer e.e.a. helder is.

Door de ontwikkelingen binnen de hulpverlening richting sociaal professional wordt er veel gevraagd van ons personeel. Naast de toenemende problematiek van de cliënt is het breed kunnen bekijken van de hulpvraag over domeinen heen een pittige opgave. Sommige medewerkers kunnen deze druk niet aan en kiezen voor een andere werkinvulling buiten ons domein. De Hbo-opleidingen leveren nog steeds te weinig sociale professionals af waardoor er druk ontstaat op de arbeidsmarkt. Het behouden en werven van competent personeel is een grote opgave voor de toekomst.

Het sociale domein heeft zich de afgelopen jaren enorm ontwikkeld. Het is nog onduidelijk hoe de contractering van gemeenten met welzijnsorganisaties gaat plaatsvinden. Kwaliteit en prijs spelen een belangrijke rol. Daarom investeren wij in de deskundigheid van ons personeel en trachten we de kostprijs laag te houden ondanks forse cao-stijging in 2019 en 2020 en de stijging van de pensioenpremies.

48

3 FINANCIËN

De baten van Minters in 2020 bedroeg EUR 9.387.000 en zijn ca 0,7% hoger uitgekomen dan begroot. Het resultaat van Minters 2020 bedraagt EUR 86.615 positief ten opzichte van een begroot resultaat van EUR 34.205 positief. De personeelskosten bedragen EUR 7.998.000 en zijn ca. 0,8% gestegen ten opzichte van de begroting. In 2020 is Minters in staat geweest om diverse functies te vervangen door tijdelijke en vaste dienstverbanden. Hierdoor zijn de kosten voor salarissen toegenomen en zijn de kosten voor externe inhuur ca EUR 25.000 lager dan begroot.

De huisvestingskosten bedragen EUR 354.000 en liggen ca EUR 34.000 lager dan begroot. De daling wordt grotendeels verklaard door Covid -19 waardoor er minder gebruik is gemaakt van ons kantoor met lagere kosten voor schoonmaak en receptie.

De organisatiekosten bedragen EUR 774.000 en zijn EUR 74.000 hoger dan begroot. De kosten voor automatisering en telefonie zijn hoger dan begroot als gevolg van het feit dat een deel van het jaar het personeel thuis heeft gewerkt. Ook zijn wij in het 4^e kwartaal begonnen met de implementatie van Office365. Tevens zijn de kosten voor PR en communicatie in het kader van mantelzorg onder activiteitenkosten verantwoord waarbij deze onder de organisatiekosten zijn begroot.

Investerings

In 2020 is er meer geïnvesteerd in automatisering en inventaris om veilig als gevolg van Covid – 19 (digitaal) te kunnen werken. Tevens is de keuken in 2020 gemoderniseerd. Deze kosten waren niet in de begroting opgenomen. Voor 2021 zijn er geen investeringen gepland.

Ratio's

Het werkkapitaal is als gevolg van het positieve resultaat en de beperkte investeringen in 2020 verder verbeterd. Het werkkapitaal en current ratio zijn in 2020 verbeterd waardoor Minters beter in staat is om haar kortlopende schulden te voldoen. Minters heeft een verplichting voor vakantiedagen op de balans staan van EUR 168.000. De vakantiedagen worden in principe niet uitbetaald en zullen niet zorgen voor een uitstroom van liquide middelen. Hierdoor is het werkkapitaal in werkelijkheid beter dan opgenomen in onderstaande ratio's. Wij verwachten dan ook in 2021 onze verplichtingen binnen de gestelde termijnen te kunnen voldoen.

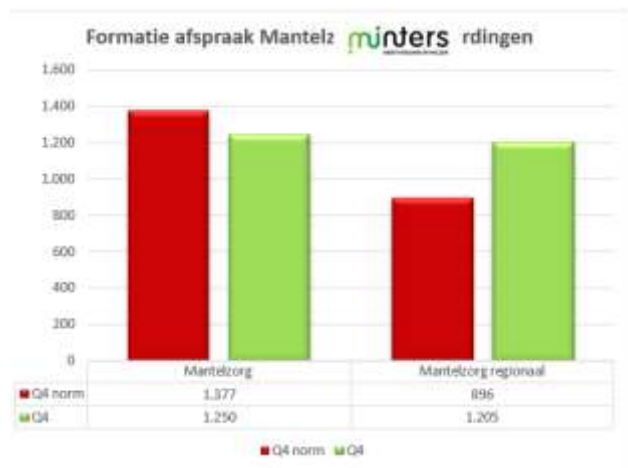
	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Solvabiliteit 0,20 – 0,40	0,4	0,36	0,41
Werkkapitaal > 0	354.673	233.433	177.515
Current ratio 1,20 – 1,50	1,31	1,21	1,19
Financiële ruimte 0,05 – 0,10	0,08	0,08	0,08

Begroting 2021:

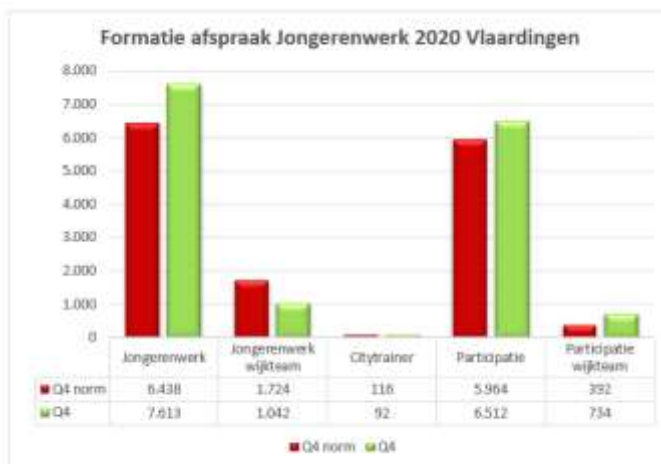
Voor 2021 hebben wij een resultaat begroot van EUR 27.405 positief. De baten komen naar verwachting uit op EUR 9.729.906 ten opzichte van EUR 9.702.501 aan lasten. Van de in begroting opgenomen subsidiebatens is reeds een beschikking van de betreffende gemeentes ontvangen.

BIJLAGE: VERANTWOORDING URENINZET T.O.V. FORMATIE AFSPRAKEN

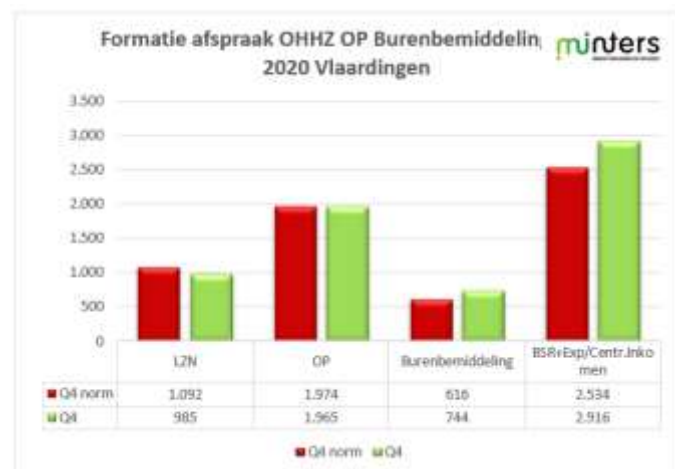
VLAARDINGEN



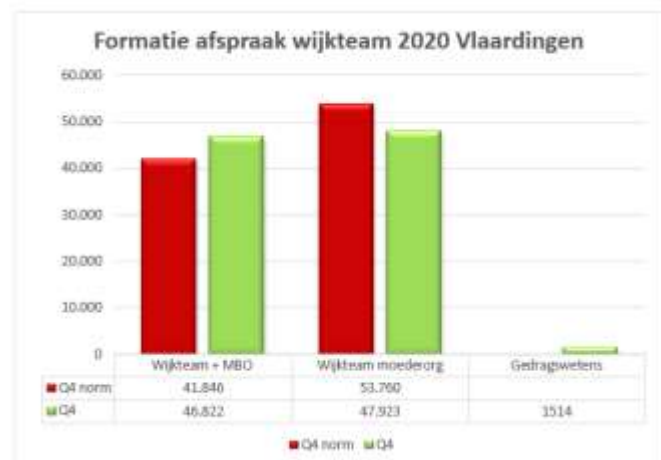
FIGUUR 1 MANTELZORG



FIGUUR 2 JONGERENWERK



FIGUUR 3 LZN, OP, BURENBEMIDDELING, BSR EN ECI



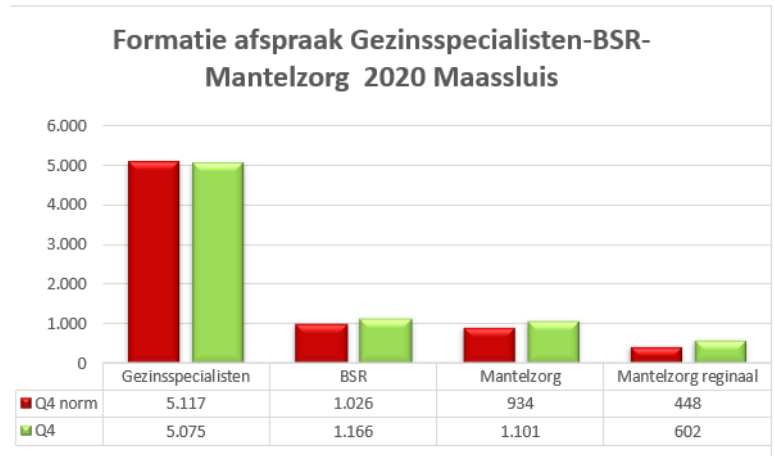
FIGUUR 4 WIJKTEAMS VLAARDINGEN INCL. RESULTAATGERICHTE INKOOP EN GEDRAGSWETENSCHAPPERS

50

MAASSLUIS



FIGUUR 5 VRAAGRAAK (WIJKTEAM)

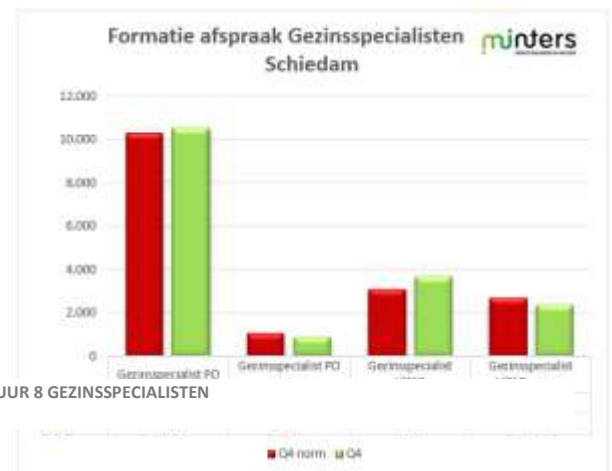


FIGUUR 6 GEZINSSPECIALISTEN, BSR EN MANTELZORG

SCHIEDAM



FIGUUR 7 WOTS, MANTELZORG, BSR EN SJK



FIGUUR 8 GEZINSSPECIALISTEN

HOEK VAN HOLLAND



FIGUUR 9 GEZINSSPECIALISTEN