

## Minters jaarverslag 2015

<b>A. Maatschappelijke context</b>	<b>2</b>
Een dynamisch jaar	2
Scholing	2
Raad van Toezicht en bestuur	3
Medewerkers	4
Algemene informatie	4
Financiën	5
Investeringsen	5
Begroting	5
<b>B. Regiobrede dienstverlening</b>	<b>6</b>
b.1 Gezinspecialisten	6
b.2 Steunpunt Huiselijk Geweld	6
b.3 Minters Mantelzorg	7
b.4 POH-GGZ	7
b.5 Cursusaanbod	7
<b>C. Resultaten van dienstverlening exclusief verleend in Vlaardingen</b>	<b>9</b>
c.1 Sociale Wijkteams Vlaardingen	9
c.2 Participatie	10
c.3 Sociaal juridische hulpverlening	11
c.4 Expertisecentrum Inkomen/Armoedemeldpunt	11
c.5 Lokaal Zorgnetwerk (LZN)	12
c.6 Ontruiminspreventie	12
<b>D. Resultaten van dienstverlening exclusief verleend in Schiedam</b>	<b>12</b>
d.1 Sociaal juridische dienstverlening	12
d.2 Maatschappelijke opvang	13
<b>E. Resultaten van dienstverlening exclusief verleend in Hoek van Holland</b>	<b>13</b>
e.1 Voedselbank	14
e.2 Maatschappelijk werk	14

## Vlaardingen, juni 2016

## **A. Maatschappelijke context**

### **Dynamisch jaar**

Een dynamisch jaar met als hoogtepunten de start van de Sociale Wijkteams Vlaardingen en de plaatsing van gezinsspecialisten op alle PO en VO scholen in Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Maasland. Zo is 2015 voor Minters het best te bestempelen. De gemeente Vlaardingen vertrouwde eind 2014 Minters de uitvoering van de Sociale Wijkteams toe. En op 1 januari 2015 stonden de Sociale Wijkteams met sociale professionals klaar om de klus te klaren. In korte tijd groeide Minters uit tot een organisatie waar 170 professionals hun werk doen.

Uit de eerste onderzoeken naar de tevredenheid van cliënten blijkt dat het merendeel tevreden is over hoe zij behandeld zijn door het Sociale Wijkteam. Daar komt bij dat 80 procent van cliënten binnen de Sociale Wijkteams en bij de gezinsspecialisten kan worden geholpen. Op grond hiervan durft Minters de stelling aan dat het eerste jaar Sociale Wijkteams in Vlaardingen een succes mag worden genoemd.

Maar niet alleen de sociale professionals van de Sociale Wijkteams in Vlaardingen en onze gezinsspecialisten hebben zich waargemaakt. Andere sociale professionals van Minters zijn in de wijk(ondersteunings)teams in Maassluis, Schiedam en Hoek van Holland enthousiast aan de slag gegaan. Bovendien hebben de andere afdelingen van Minters zich goed laten zien. Over alle afdelingen van Minters bericht dit jaarverslag.

Opvallend in de cijfers is dat vrijwel alle afdelingen meer cliënten hebben gezien dan wat als norm was afgesproken. Zonder ons over te willen geven aan bespiegelingen over waar dit aan ligt, kan in elk geval worden vastgesteld dat de professionals van Minters in 2015 hard hebben gewerkt.

Bijzondere gebeurtenis in 2015 was verder dat het kantoor van Minters door een brand in het aanpalende pand moest worden afgebroken. Binnen 48 uur was Minters weer operationeel, in een oud gemeentepand aan de Galgkade. De medewerkers zijn uitstekend omgegaan met deze situatie door zich flexibel op te stellen. Laat 2016 het jaar worden waarin wij hen weer een professionele werkomgeving kunnen bieden door een grondige verbouwing.

Deze versie van het jaarverslag van Minters is speciaal voor internet samengesteld. De officiële jaarverslagen van Minters worden per gemeente samengesteld. De hoofdpunten per gemeente zijn in deze internetversie gecombineerd. Omdat sommige afdelingen regionaal voorkomen, bevat deze versie op onderdelen dezelfde tekst voor de drie gemeenten.

### **Scholing**

Dat de opleidingsvraag van de medewerker moet aansluiten bij de behoefte van de organisatie, ingegeven door de cliënt, de behoefte uit de maatschappij en van de medewerker zelf, lijkt een open

deur. In deze tijden van verandering en decentralisatie is scholing een belangrijk item bij Minters. We zien scholing ook als een intern proces van leren van en met elkaar. Wij stellen dat de medewerker mede verantwoordelijk is voor zijn eigen kunnen. Wij hanteren de CAO regelgeving, maar vragen ook een investering van de medewerker zelf. In overleg met de leidinggevende wordt bezien waaruit deze eigen investering kan en moet bestaan. In de functionerings-, POP-, beoordelingsgesprekken en individuele werkoverleggen stond o.a. de deskundigheid van de medewerker centraal.

We hebben deskundigheid voor het vervullen van een belangrijke rol in de sociale loketten en beheersen de methodiek van de vraag achter de vraag opsporen, zijn in staat te analyseren. Onze gezinsspecialisten op school zijn breed opgeleid en zijn de verbinding tussen school en zorg; zij bieden directe hulpverlening aan kinderen en hun ouders, coachen leerkrachten en voeren preventieve activiteiten uit op school. Daarnaast zijn ze vast onderdeel van het netwerk binnen zorg en onderwijs. Zij zijn onderdeel van de Sociale Wijkteams in Vlaardingen en in de regio aangehaakt de wijkteams en de Wijkondersteuningsteams.

Momenteel worden de leidinggevendenden geschoold in het voeren van jaargesprekken waarin naast het maken van afspraken over loopbaan, vitaliteit en scholing ook gekeken wordt naar het functioneren van de medewerker in relatie tot zijn functie, leidinggeven en de organisatie.

De praktijkondersteuners POH-GGZ volgen allen de aanbevolen post Hbo-opleiding voor POH-GGZ, verzorgd door de hogeschool Avans. Alle medewerkers hebben deze opleiding inmiddels met succes afgerond. Ook de mantelzorgconsulenten zijn extra getraind.

Kwaliteit door transparantie en ondernemerschap is niet voor niets het motto van Minters. Permanente training en deskundigheidsbevordering leggen de bodem voor kwaliteit. Daarom besteedt Minters hier permanent aandacht aan.

Alle processen binnen de organisatie staan ten dienste aan het primaire proces. Het toetsen van onze kwaliteit was ook in 2015 een belangrijkspeerpunt.

Wij willen de kwaliteit blijvend verdiepen door de medewerkers te inspireren en intensief te begeleiden. Dit doen we bij cliëntbesprekingen, gebaseerd op de systeemtheoretische visie en Welzijn Nieuwe Stijl, door de teamleider werkbegeleiding te laten geven (coaching on the job).

### **Raad van Toezicht en bestuur**

De Raad van Toezicht functioneert volgens de Good Governance regels van de zorg. In 2015 vergaderde de raad vijf keer. Daarnaast volgde de raad een interne cursus, onder begeleiding van een externe deskundige, over hun rol, positie en verantwoordelijkheden. In 2016 zal dit een vervolg krijgen.

Per 31 december bestond de Raad van Toezicht uit vier personen: Mevrouw H. Reukema, voorzitter; mevrouw C. Doesburg, vicevoorzitter; mevrouw H. van der Hoeven en de heer H. Vrijhof. Er wordt gewerkt aan de invulling van de vacature. Mevrouw Hoefsloot en de heer Weltevreden namen in de loop van het jaar afscheid vanwege het aflopen van de termijn en om persoonlijke redenen.

De Raad van Toezicht volgde de implementatie van de nieuwe bedrijfsvoering . Per 1-1- 15 wordt de organisatie bestuurd door de bestuurder. De bedrijfsvoering (primair proces) berust bij de directeur bedrijfsvoering. De directeur wordt bijgestaan door de manager Sociale Wijkteams en de manager Gezinspecialisten.

### **Medewerkers**

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 P&O adviseur.

De Ondernemingsraad volgde medio 2015 een meerdaagse op maat gemaakte training. Eén van de uitkomsten is dat de bestuurder van Minters en de voorzitter van de OR om en om de vergadering voorzitten.

De OR bestaat uit vijf leden. Op 31 december 2015 bestond de Ondernemingsraad uit: Mariëlle Herbes (voorzitter), Marco Wolvers, Jordy Vliet, Michelle v.d. Meeren, Nicolette Houwer.

Het ziekteverzuim was in 2015 3,34% (5,59% in 2013 en 2,15% in 2014), inclusief zwangerschap. Het contact met de bedrijfsarts verloopt matig positief. In 2015 voerden we twee keer een Medisch Team overleg tussen bedrijfsarts en management. Als gevolg van regelmatig verzuim van de bedrijfsarts ervaren we minder continuïteit. Eind 2015 hebben we hierover overleg gepleegd en het streven is dat we vanaf begin 2016 nieuwe afspraken maken.

Op 1 januari 2014 hadden we 86 (47 FTE) medewerkers in dienst, op 31 december 2014 waren dit er 82 (64,8 fte) en op 31 december 2015 waren het er 102, die gezamenlijk 83,71 fte invulden. Daarnaast waren op 31 december 2015 57 medewerkers (39,88 fte) van moederorganisaties werkzaam in de Sociale Wijkteams en bij de gezinspecialisten. De P&O adviseur, Controller, PR-communicatie adviseur, Informatie manager en IT ondersteuning zijn als freelancers parttime aan ons verbonden.

### **Algemene informatie**

Bij Minters werken geen medewerkers of bestuurders die vallen boven de inkomensgrens waarbij wij het bezoldigingsmaximum in acht dienen te nemen;

De samenwerking met de Bedrijfsarts verloopt matig en is onderdeel van gesprek. Regelmatig wordt er Sociaal Medisch Overleg gevoerd. De inhoud van dit overleg vindt plaats op medewerkersniveau en op organisatieniveau.

Er is het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van de vertrouwenspersoon.

Op 8 maart kregen we te maken met een brand bij de burens. Als gevolg hiervan mochten we het pand

niet meer betreden. Binnen één uur waren we weer telefonisch bereikbaar en binnen 48 uur waren we weer volledig operationeel in een tijdelijke huisvesting aan de Galgkade. De nasleep heeft veel energie en kosten met zich meegebracht. Met de verzekeraar zijn afspraken gemaakt over de brand en vervolgschade. In 2016 zal duidelijk worden of we de verbouwing van ons kantoor aan de Galgkade ter hand kunnen nemen.

Op 26 november hield Minters een symposium over het Sociaal Domein in Beweging in de Stadsgehoorzaal in Vlaardingen. Meer dan 300 bezoekers, inhoudelijk sterke presentaties en een levendige discussie zorgden voor een beter inzicht in hoe we het nu doen en op welke terreinen we het nog beter kunnen gaan doen.

### **Financiën**

Het resultaat van Stichting Minters 2015 bedraagt EUR 17.691 positief ten opzichte van een begroot verlies van EUR 112.000. Het begrote verlies heeft betrekking op de ontwikkeling van de Sociale Wijkteams Vlaardingen. Hiermee is in 2014 rekening gehouden door het vormen van een bestemmingsreserve.

In maart 2015 is ons pand aan de Parallelweg in Vlaardingen door een brand volledig verwoest. Ondanks een toereikende brand- en bedrijfsschadeverzekering is slechts een deel van de schade vergoed. Een groot deel van onze inventaris was reeds volledig afschreven en heeft daarom financieel nauwelijks waarde en wordt door de verzekering niet vergoed. Wij hebben alle kantoorartikelen, drukwerk, klein inventaris, meubilair e.d. opnieuw moeten aanschaffen. Tevens hebben wij tijdelijk meubilair en ICT-middelen moeten huren om de bedrijfsvoering te kunnen voortzetten.

In de gemeente Schiedam worden onze medewerkers ingezet in de Wijkondersteuningsteams en op de diverse scholen. Door deze wijziging in de dienstverlening is het pand in Schiedam grotendeels leeg komen te staan. In december 2015 hebben wij besloten om de huurovereenkomst lopend tot 2018 af te kopen. Hierdoor is een eenmalige last ontstaan van EUR 175.000.

### **Investerings**

In maart 2015 is Minters als gevolg van een brand verhuisd naar de nieuwe locatie aan de Galgkade in Vlaardingen. Eind 2015 is besloten om deze locatie te gaan verbouwen. In 2016 zal naar verwachting en na een akkoord over de huur gestart worden met de verbouwing zodat de locatie weer voldoet aan de huidige standaarden. Eind 2015 is er reeds EUR 50.000 geïnvesteerd in ICT-voorzieningen. De totale verbouwingskosten bedragen ca EUR 250.000.

### **Begroting**

Door de toekenning van diverse subsidiebeschikkingen in januari 2016 is er nog geen definitieve begroting 2016 opgesteld. De begroting 2016 zal in maart 2016 door de Raad van Toezicht worden vastgesteld. Voor 2016 gaat Minters uit van een begroting met een klein positief resultaat.

## **B. Regiobrede dienstverlening**

### **b.1. Gezinspecialisten**

De gezinspecialisten op school zijn onder de regie van Minters op alle PO en VO scholen (inclusief speciaal onderwijs) in Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Maasland in de ondersteuningsteams aan de slag gegaan. De gezinspecialist is geïntroduceerd met een uitgebreider takenpakket en een uitbreiding van uren op alle scholen. Dit betekende voor de meeste scholen dat er een wisseling was van medewerker en daarmee een hernieuwde kennismaking, investeren in de opzet van de ondersteuningsstructuur en een overdracht van leerlingen. Dit proces kost tijd, maar is uiteindelijk voor de zomervakantie op alle scholen naar tevredenheid afgerond.

Daarnaast is in september 2015 overgestapt op een nieuw registratiesysteem: Rondom. Deze overstap zorgt ervoor dat inzake het jaar 2015 sommige gegevens alleen op een geaggregeerd totaalniveau (dus niet per gemeente) weergegeven kunnen worden.

Overigens zijn er geen aanwijzingen dat de gegevens procentueel per gemeente sterk zouden verschillen. Het betreft de volgende cijfers:

In meer dan 80% van de casussen behandelt de gezinspecialist de casus uitsluitend zelf. Dit betekent dat in minder dan 20% van de gevallen binnen- of buitenwijks wordt doorverwezen

Naast individuele casussen, vinden ook collectieve activiteiten plaats. Het betreft onder meer: faalangst trainingen, sociale media trainingen en 'leuke klas' trainingen.

### **Coaching van leerkrachten**

Verreweg de meeste cliënten worden verwezen vanuit de school of door het wijkteam. In 20% van de gevallen neemt de cliënt zelf het initiatief.

Het totaal aantal gestarte trajecten in 2015 bedroeg 660. In totaal zijn op verschillende scholen trajecten gestart. De top-5 van gesignaleerde problematieken bestaat achtereenvolgens uit opvallend gedrag, gebrek aan zelfvertrouwen/assertiviteit, psychosociale problematiek, opvoedings- en echtscheidingsproblematiek.

### **b.2. Steunpunt Huiselijk Geweld**

Het Steunpunt Huiselijk Geweld is medio dit jaar opgegaan in de gebiedsteams van Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond. De medewerkers zijn nog in dienst van Minters, maar werken onder regie en verantwoordelijkheid van de projectorganisatie. Minters is bestuurlijk medeverantwoordelijk in deze projectorganisatie. Minters heeft de resultaten bijgehouden tot en met 1 september. In het algemeen valt te zeggen dat de resultaten ten opzichte van 2014 niet of nauwelijks verschillen.

### **b.3. Minters Mantelzorg**

Het Steunpunt Mantelzorg gaat verder onder de naam Minters Mantelzorg en heeft zich ontwikkeld tot een kenniscentrum. Minters Mantelzorg profileert zich met een nieuwe website en het blad Minters Mantelzorg.

Mantelzorgondersteuning is één van de speerpunten in de nieuwe WMO en in de transitie van AWBZ gefinancierde naar gemeentelijk gefinancierde zorg. Het opbouwen van netwerken, het stimuleren van andere professionele organisaties, het bevorderen van deskundigheid zijn naast de ondersteuning van de mantelzorger en zijn systeem cruciaal. Het visiedocument van de afdeling is in 2013 vastgesteld en zal verder met de gemeenten en samenwerkingspartners uitgerold worden.

Het afgelopen jaar is veel geïnvesteerd in samenwerking met andere (zorg)partijen. Wij hebben diverse trainingen gegeven om mantelzorg bij (intramurale)professionals nog meer onder de aandacht te brengen. Het afgelopen jaar verscheen het nieuwe magazine: Minters Mantelzorg in een oplage van 6.000 stuks in de regio. Ook hiermee geven we invulling aan het visiedocument. De gemeentes hebben besloten extra te investeren in het “mantelzorg” compliment. Voor de afdeling had dit extra taken en inzet tot gevolg. Behalve voor PR en communicatie zijn hiervoor hoge kosten gemaakt. De teamleider a.i. is mede als gevolg hiervan langer in dienst geweest. Gevolg van dit alles is dat de afdeling meer kosten heeft gemaakt dan begroot.

### **b.4. POH-GGZ**

Het volume van POH-GGZ is in 2015 gelijk gebleven. De medewerkers vervullen een belangrijke rol in de huisartsenpraktijken en zijn vaak een intermediair tussen de huisartsenpraktijk en de Sociale Wijkteams.

In ruim 65% van de huisartsenpraktijken in de regio vervult Minters de functie POH-GGZ. De bijbehorende financiën worden door het Zorgkantoor beschikbaar gesteld aan de huisartsen.

Binnen de huisartsenpraktijken wordt POH-GGZ ingezet bij klachten die zijn gerelateerd aan de psychische gezondheid. Zij voorzien hen van advies, kortdurende behandeling of doorgeleiding naar de hulpverlening van de sociale wijkteams of de GGZ psycholoog. De huisartsen waarderen de maatschappelijk werk expertise van onze professionals, aangevuld met een gerichte scholing op GGZ-problematiek, zeer, met name vanwege de brede systematische aanpak van problematiek, die verder reikt dan de klacht alleen.

### **b.5 Cususaanbod**

Een apart onderdeel van Minters is het aanbieden van cursussen en trainingen voor mensen die op sommige levensgebieden wat extra kennis en kunde kunnen gebruiken. Dit kan voor jeugdigen zijn die steviger in hun schoenen moeten komen te staan of voor mensen die moeite hebben de eindjes aan elkaar te knopen. Het afgelopen jaar is het volgende gerealiseerd.

Cursussen gestart in 2015:

### Vlaardingen

Naam cursus	Aantal deelnemers bij aanvang	Aantal bijeenkomsten
Assertiviteit	37	24
Kiezel en Druppel	26	17
Kom op voor jezelf 10 - 12 jaar	9	8
Kom op voor jezelf 12 tot 16 jaar	25	8
Kom op voor jezelf 8 - 10 jaar	23	16
Plan je budget	25	12
Kinderen en echtscheiding	10	8
<b>Eindtotaal</b>	<b>155</b>	<b>93</b>

### Schiedam

Naam cursus	Aantal deelnemers bij aanvang	Aantal bijeenkomsten
Assertiviteit	37	24
Kiezel en Druppel	26	17
Kom op voor jezelf 10 - 12 jaar	9	8
Kom op voor jezelf 12 tot 16 jaar	25	8
Kom op voor jezelf 8 - 10 jaar	23	16
Plan je budget	25	12
<b>Eindtotaal</b>	<b>145</b>	<b>85</b>

### Maassluis

Naam cursus	Aantal deelnemers bij aanvang	Aantal bijeenkomsten
Assertiviteit	37	24
Kiezel en Druppel	26	17
Kom op voor jezelf 10 - 12 jaar	9	8
Kom op voor jezelf 12 tot 16 jaar	25	8
Kom op voor jezelf 8 - 10 jaar	23	16
Plan je budget	25	12
<b>Eindtotaal</b>	<b>145</b>	<b>85</b>



## **C. Resultaten van dienstverlening exclusief verleend in Vlaardingen**

### **c.1 Sociale Wijkteams Vlaardingen**

2015 Stond in het teken van ‘vernieuwing’. Vernieuwing betekent ook het verzetten van bakens, zoeken naar oplossingen voor nieuwe vraagstukken. Vernieuwing brengt ook onrust met zich mee. Vragen als waar ben ik van, wat moet ik hier mee, wie is mijn ketenpartner en welke informatie kan en moet ik delen. Ondanks dit vernieuwen bleef de sfeer bij Minters goed. Het ziekteverzuim bleef relatief laag en de dynamiek positief. We begonnen het jaar met een nieuwe naam: Minters, dienstverleners in welzijn. Het is bijzonder te zien hoe snel deze naam gemeengoed is geworden in ons werkgebied.

1 Januari 2015 was het zover: gemeenten gingen van start met de Participatiewet, de jeugdzorg en de begeleiding & persoonlijke verzorging binnen de Wmo. Deze transitie bieden kansen voor Minters. Zo zijn we een actieve rol gaan spelen in de wijkteams/wijkloketten. Per 1 januari 2015 zijn wij in Vlaardingen als uitvoeringsorganisatie voor de gemeente de uitvoerder van de vier Sociale Wijkteams. Onze medewerkers zijn gericht op wijken en buurten, staan dicht bij de burger, zijn bekend met hun sociale netwerk, kunnen breed ingezet worden en zijn al geschoold en gecertificeerd door Movisie als sociale professional.

60 Medewerkers uit een groot aantal maatschappelijke organisaties werken onder regie en verantwoordelijkheid van Minters voor en met de burgers van Vlaardingen. Bijzonder aan de Sociale Wijkteams is dat zij in staat zijn gebleken 80 procent van de casussen binnen het team op te lossen. Daarmee voorkomen de Sociale Wijkteams duurdere trajecten.

Zowel de vier Sociale Wijkteams als de teams gezinsspecialisten op school (VO en PO) zijn aangevuld met medewerkers uit de moederorganisaties. Deze medewerkers werken onder regie en verantwoordelijkheid van Minters. Veel is geïnvesteerd in samenwerking en scholing. De teams opereren veelal als een team. In enkele gevallen is de druk uit de moederorganisatie nog voelbaar. Dit is onderwerp van gesprek tussen het management van Minters en deze organisaties. Deze constructie heeft met name voor gezinsspecialisten nadelen, vooral als het gaat om vervanging of flexibele inzet. Een en ander gaat gepaard met veel administratieve last.

Het Sociale Wijkteam deed mee aan een door de gemeente georganiseerde cliëntenraadpleging. Daarnaast werden in Vlaardingen zowel samenwerkingspartners als medewerkers geïnterviewd. De resultaten waren niet onbevredigend, maar sporen aan tot een extra inzet in 2016. Zo zal er nadrukkelijk gewerkt worden aan het nog beter bekend maken van de Sociale Wijkteams en zullen we de samenwerking, vooral met huisartsen, verder intensiveren.

De enquête bestond uit zes thema's met één of meer vragen. Per thema is een gemiddelde score berekend over alle vragen behorende tot het thema.

Deze gemiddelde scores zijn:

criterium	Score
Profilering	6,6
Bereikbaarheid/toegankelijkheid	7,1
De medewerker van het wijkteam	7,6
De werkwijze	6,8
Resultaat	7,0
Aanbevelen	7,2

Minters hanteert een klachtenprotocol en is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Een klacht is voor ons een gratis advies, maar toch zijn we blij dat indien er al klachten zijn, deze opgelost worden op het niveau van teamleider. Het bestuur van Minters is dit jaar niet betrokken geweest bij een klachtbehandeling. De landelijke commissie hoefde niet te worden ingeschakeld.

De aanpak van de gemeente Vlaardingen met de Sociale Wijkteams is landelijk niet onopgemerkt gebleven. De MO Groep benoemde Vlaardingen tot een van de tien Gouden Gemeenten onder meer vanwege de scheiding van verantwoordelijkheden: de gemeente bepaalt het 'wat' en laat het 'hoe' over aan de uitvoeringsorganisatie. Dit alles binnen de kaders van een zich ontwikkelend strategisch partnerschap.

## c.2 Participatie

De afdeling Participatie (jongerenwerk en buurtwerk) bereidde zich voor op een nadrukkelijker samenwerking met het Sociale Wijkteam. Vanaf januari 2016 zal iedere werker voor 8 uur als onderdeel van het reguliere werk verbonden worden aan een wijkteam. Jongeren- en buurtwerkers hebben ruime ervaring met contact leggen met jongeren en wijkbewoners. Die zetten zij in om de Sociale Wijkteams te helpen doordringen tot in de haarvaten van de wijken en buurten.

Deze diensten, dicht bij de burger, op straat/wijk en buurtniveau zijn volgens ons van cruciaal belang voor de bevordering van de participatiemaatschappij. De invulling hiervan zal nog meer gericht zijn op de verantwoordelijkheid van de burger. We gaan van adviseren naar coachen. Hierin past ook de ontwikkeling van individuele jongeren coaching, in samenwerking met andere diensten van Minters. Alle maatschappelijk werkers zijn als sociale professionals ondergebracht in het Sociale Wijkteam Vlaardingen of een van de wijkteams in Schiedam, Maassluis of Hoek van Holland.

### **c.3 Sociaal juridische hulpverlening**

Het aantal cliënten van de sociaal juridische hulpverlening is min of meer gelijk gebleven: van ruim 3.000 naar bijna 2926. De norm was 972. De meeste vragen gingen over belastingen, sociale zekerheid, consumentenzaken, de toeslagen van het servicepunt en juridische kwesties. In 103 casussen is sprake geweest van consultatie door de Sociale Wijkteams.

Als servicepunt van de Belastingdienst hebben de sociaal raadslieden inzicht in de mogelijk te ontvangen teruggaven die voor burgers van wezenlijk belang kunnen zijn. Juist voor mensen aan de onderkant van de samenleving. Tijdens de jaarlijkse belastinginvuldagen is er ruim een ton aan extra teruggaven voor cliënten gerealiseerd. Als deskundigen spelen de sociaal raadslieden in het armoedeloket (per 1 januari 2016 het expertisecentrum Inkomen) een belangrijke rol in de ondersteuning van professionals.

Een belangrijk meetinstrument van kwaliteit is de raadpleging van cliënten. Door de veranderende registratiesystematiek is dit alleen voor de afdeling sociaal juridische hulpverlening mogelijk. Deze afdeling scoorde het afgelopen jaar een 8,3.

### **c.4 Expertisecentrum Inkomen/Armoedemeldpunt**

Bij het Expertisecentrum Inkomen Vlaardingen kunnen hulpverleners inwoners van Vlaardingen met financiële problemen (met hun medeweten) aanmelden via een aanmeldingsformulier. Het meldpunt bekijkt de financiële problemen en stuurt de melding door naar de juiste hulpverlenende instantie. Burgers kunnen hier niet rechtstreeks terecht.

Door een toename van ernstige financiële problemen met als gevolg o.a. huurschuld en dreigende woningontruiming is door nauwe samenwerking met Ontruimingspreventie (toename verwijzingen naar Ontruimingspreventie na afsluiting) een groot aantal ontruiming voorkomen. Overigens is het aantal cliënten van het Expertisecentrum van 141 naar 148 slechts licht toegenomen.

Verder signaleren wij een toename van verwijzingen naar GGZ (bezuinigingen binnen GGZ) en een toename in Thuisbegeleiding. Meer Thuisbegeleiding is ingezet bij mensen met psychiatrische problemen, vervuiling, financiële problemen, ook in combinatie met licht verstandelijke beperking.

Voor bij mensen met ernstige psychiatrische problemen is de kans op terugval (psychose) groot zodat beschermingsbewind noodzakelijk is, vandaar de toegenomen samenwerking met het Budgetbureau. Ook de samenwerking met verslavingszorg is toegenomen. Er is een toename van mensen die verslaafd zijn aan harddrugs (cocaine, speed), ook alcoholverslaving neemt toe. Nauwere samenwerking met Stroomopwaarts en GGZ zijn opgezet. Cliënten stelden vooral vragen over hun uitkering, consumentenzaken en juridische vragen.

### **c.5 Lokaal Zorg Netwerk (LZN)**

Het Lokaal Zorg Netwerk krijgt voornamelijk aanmeldingen van netwerkpartners uit het maandelijks vast overleg gecoördineerd door de gemeente: het LZN-overleg. Het gaat dan om aanmelding van

woningbouwverenigingen en van de politie. Vanaf september 2015 zit een van de teamleiders van de Sociale Wijkteams bij dit overleg.

Ook weten familie en kennissen het LZN goed te vinden omdat het aantal verwarde mensen in wijken en onder familie waarschijnlijk toeneemt.

Dit komt o.a. door de bezuinigingen binnen de GGZ. Mensen die met psychotische klachten gedwongen worden opgenomen en na een korte periode van opname weer ontslagen, worden zonder nazorg (intensieve begeleiding) aan hun lot overgelaten. Noodzakelijke medicatie wordt niet meer ingenomen, er is geen begeleiding, geen netwerk, geen toezicht. Cliënten komen weer in een psychose, depressie terecht.

Vervuiling treedt op, post wordt niet meer opengemaakt, huur wordt niet meer betaald. Dit wordt gesignaleerd door woningbouwvereniging, politie, buurtbewoners, familie en aangemeld bij het LZN.

#### **c.6 Ontruimingspreventie**

Ook op het gebied van ontruimingspreventie zien we een toename in het aantal cliënten: van 41 in 2014 naar 56 in 2015. De norm was 45. De goede samenwerking met woningbouwverenigingen komt tot uiting in het hoge verwijzingspercentage vanuit de corporaties. Bijzonder is verder dat huishoudens met een inkomen van tussen €1.300 en €2.000 netto veel vaker in de problemen rond hun huisvesting komen. Hun aandeel in het aantal cliënten is gestegen van 15% naar 36%.

### **D. Resultaten van dienstverlening exclusief verleend in Schiedam**

#### **d.1 Sociaal juridische hulpverlening**

Sinds april 2015 kunnen ook burgers uit Schiedam hun vragen stellen tijdens het telefonisch spreekuur van de sociaal raadslieden van Minters. 154 mensen hebben hier gebruik van gemaakt. Cliënten die een afspraak willen maken, dienen eerst – tijdens het telefonisch spreekuur – telefonisch contact op te nemen met een medewerker. Zo wordt efficiënter gewerkt: telefonisch wordt geïnventariseerd of een afspraak bij de sociaal raadslieden (al) nodig is, of dat de cliënt zelf met het telefonisch advies aan de slag kan of dat eventuele doorverwijzing naar een ander instantie een betere optie is. Naast efficiënter werken, is dit ook in lijn met het streven om de cliënt zo veel mogelijk zelfredzaam te maken en in eigen kracht te zetten. De sociaal raadslieden hebben in Schiedam 94 persoonlijke contacten onderhouden.

De sociaal raadslieden hebben ook regelmatig contact en overleg met samenwerkingspartners, zoals het wijkondersteuningsteam, de sociale dienst (Stroomopwaarts), woningbouw en schuldhulpverlening. Daarnaast is er bijvoorbeeld ook regelmatig contact met de advocatuur.

Problemen op het gebied van sociale zekerheid kwamen het meest voor. Dit zijn vooral problemen op het gebied van uitkeringen door het in werking treden van de van de Participatiewet, op de voet gevolgd door belastingproblematiek en toeslagen. Dit is min of meer in lijn met het landelijke beeld. Het gaat vooral om alleenstaanden en eenoudergezinnen die bij de sociaal raadslieden aankloppen voor

hulp en advies. De cijfers laten zien dat vooral cliënten waarvoor sociaal raadslieden bedoeld zijn, aankloppen: cliënten met lage inkomens die vaak afhankelijk zijn van allerlei financiële regelingen via de gemeentelijke of rijksoverheid.

Voor het eerst konden ook de burgers uit Schiedam gebruik maken onze belastingaangifte-dagen, in samenwerking met de belastingdienst en vrijwilligers van ondermeer de formulieren brigade. Verder zijn er contacten met de WOT's gelegd, en is er begonnen met scholing, coaching en advisering van de medewerkers.

## **d.2 Maatschappelijke Opvang Schiedam**

Vorig jaar zijn er 9 nieuwe cliënten toegelaten tot de Plusvoorziening. In het begin van het jaar zijn er meerdere gesprekken geweest met Woonplus en de gemeente Schiedam m.b.t. de aanmeldprocedure (voorwaarden, aanmelding, vereiste etc.). Dit was nodig vanwege een gezin dat via de Plusvoorziening was toegelaten maar eigenlijk een andere route had moeten lopen. Tijdens het aanscherpen van de afspraken en regels zijn er geen cliënten toegelaten wat terug te zien is in de cijfers.

Vanaf mei is de Selectiecommissie gestart waarbij medewerker maatschappelijk opvang het volgende heeft bijgehouden: aantal aanmeldingen, aantal toekenningen en aantal afwijzingen.

Van mei tot en met december 2015 leverde dit de volgende gegevens op:

- Aantal aanmeldingen: 26
- Waarvan toegelaten: 9 (waarvan 6 alleenstaande, 1 echtpaar, 2 gezinnen)
- Waarvan afgewezen: 15
- Herbeoordeling: 12

## **E. Resultaten van extra dienstverlening in Hoek van Holland**

Binnen de betrokkenheid van Minters' professional in het wijkteam van Hoek van Holland, is zij actief voor de Voedselbank van Hoek van Holland. De verantwoording over de resultaten van de sociale wijkteams in Hoek van Holland is in handen van de gemeente zelf. Vandaar dat Minters zich exclusief verantwoordt voor de resultaten van deze professional.

### **e.1 Voedselbank Hoek van Holland**

Er zijn afspraken gemaakt met de leden van de kerk over een scheiding van taken. Op de vrijdagmiddag tijdens het uitdelen van de voedselpakketten is duidelijk wie er bij het team vrijwilligers van de Voedselbank hoort en wie bij de kerk.

De communicatie met Voedselbank begint langzamerhand prettiger te verlopen. Hierin levert de deelname van één van de vrijwilligers aan het bestuursoverleg Voedselbank Maassluis/Hoek van Holland zeker een positieve bijdrage. Er is een reglement opgesteld dat iedere deelnemer van de Voedselbank krijgt uitgereikt en er is een mobiele telefoon Voedselbank Hoek van Holland geregeld zodat de deelnemers de Voedselbank altijd kunnen bereiken. Tijdens het uitdelen staat er een bord met

informatie over o.a. voedselveiligheid, het reglement en ook de bereikbaarheid van Voedselbank Maassluis. Elke vrijdag overlegt het team vrijwilligers over de actuele informatie uit Hoek van Holland. De coördinator van de Voedselbank en de professional van Minters voeren samen een kennismakings-/intakegesprek met mensen die voor de eerste keer bij de Voedselbank komen.

De vrijwilligers hebben online een cursus voedselhygiëne gevolgd en brengen dit in de praktijk; kratten met voedsel staan niet meer op de grond, voedsel wordt met plastic handschoenen aangeraakt etc.

Van 16.15 uur tot 17.00 uur is de daadwerkelijke uitdeling van de voedseltassen. De taken zijn verdeeld; het nummertjessysteem loopt naar wens. Koffie en thee staan klaar; mensen kunnen met elkaar praten indien gewenst. In de praktijk blijkt hier niet zoveel behoefte aan te zijn. Voor de professional is het uitdeelmoment een vindplaats. Zij loopt rond, maakt contact met mensen en voert individuele gesprekken. Uit de individuele gesprekken komt regelmatig een verwijzing naar het wijkteam voort.

De rol van de professional is die van ondersteuner en meedenker in het team van vrijwilligers. Zij is procesbewaker en geeft indien gewenst advies. Voor de cliënten is zij hulpverlener. De ervaring heeft geleerd hierin niet te opdringerig te zijn. Vertrouwen is zoals overal een groot goed.

## **e.2 Maatschappelijk werk**

Maatschappelijk werk zou volgens de norm 30 problematieken moeten behandelen, dit zijn er 41 geworden. De meeste (27) gingen over schulden en financiën, gevolgd door psycho sociale problematiek (10).