

MINTERS JAARVERSLAG 2016

EEN EN AL SAMENWERKING



JAARVERSLAG 2016

INHOUD

Een en al samenwerking	3
1. Resultaten per dienst.....	4
Wijkteams Vlaardingen.....	4
Detachering in de wijkteams van Schiedam, Maassluis en Hoek van holland.....	9
Gezinspecialisten	11
Participatie.....	14
Mantelzorg.....	19
Sociaal Raadslieden.....	23
Expertise Centrum Inkomen	24
POH-GGZ.....	26
Lokaal Zorg Netwerk.....	27
Ontruimings Preventie (OP).....	27
Maatschappelijke Opvang	28
Cursusaanbod	29
2. Algemene gang van zaken bij Minters.....	30
Kwaliteit en effect	30
Verantwoord besturen	30
Medewerkers.....	31
Lerende organisatie	31
Licht verlies	32
Strategische beleidsvisie	32
Uitdagingen	33

EEN EN AL SAMENWERKING

Het versterken van het zelf-organiserend en probleemoplossend vermogen van mensen en hun omgeving staat centraal in de dienstverlening van Minters. Het is dan ook de kernactiviteit van Minters. Steeds meer blijkt dat dit het beste kan gebeuren door constructieve samenwerking tussen iedereen die betrokken is. Of dit nu de buurman, een zorgaanbieder, de woningcorporatie of de jeu de boules vereniging is. Naarmate het beter lukt verbinding met elkaar te krijgen, lukt het beter mensen in staat te stellen te werken aan een voor hen passende oplossing.

Door het bieden van kwaliteit zijn we in staat de toekomst in te gaan. We kunnen niet alle problemen aan en al helemaal niet alleen. Omdat we resultaten willen behalen voor de burger en voor onze organisatie, bieden we laagdrempelige ondersteuning bij vragen of problemen op het gebied van opvoeden, opgroeien, eigen functioneren, relaties of de buurt waarin mensen wonen. Daarmee kunnen zij meestal op eigen kracht verder en is dure en intensieve zorg minder vaak nodig.

Het was 'een en al samenwerking' in 2016 bij Minters. Samenwerken is al heel lang van het grootste belang in de maatschappelijke dienstverlening. De ontwikkelingen in het sociaal domein en het gemeentelijk welzijnsbeleid beïnvloeden de werkwijze van organisaties zoals Minters. Het oplossen van maatschappelijke problemen vraagt steeds meer om een samenspel tussen maatschappelijke organisaties, burgers en overheid. Minters wil een belangrijke rol spelen in dit samenspel.

Tegelijk boeken we als Minters ook de resultaten die onze opdrachtgevers van ons verwachten. Die staan in dit jaarverslag over 2016.

Franc. Bongaerts, bestuurder

Vlaardingen, juni 2017

1. RESULTATEN PER DIENST

WIJKTEAMS VLAARDINGEN

Het tweede jaar wijkteams Vlaardingen onder de regie van Minters is goed verlopen. Dat mag onder meer blijken uit het cliënttevredenheidsonderzoek dat de gemeenten Maassluis Vlaardingen en Schiedam naar de wijkteams hebben gehouden. De wijkteammedewerkers van wijkteams in Vlaardingen kregen voor hun optreden een 8,4. Zie pagina 26 voor het volledige rapport. Zowel de wijkteammedewerkers van Minters als de ‘gedetacheerde’ medewerkers van de moederorganisaties hebben zich ontwikkeld tot ware sociale professionals. De opdracht van de gemeente Vlaardingen luidde:

Burgers kunnen hun vragen stellen omtrent wonen en zorg en krijgen gericht advies, instructie, voorlichting of worden gericht doorverwezen. Burgers worden begeleid, geactiveerd en leren te participeren in de wijk en de stad. Met korte en effectieve interventies voorkomen we duurdere zorg. We pakken 80% van de klantvragen op binnen het wijkteam. We stimuleren een goed opgroei- en opvoedklimaat door het bevorderen van de zelfredzaamheid.

In een notendop

	2015	2016
Aantal cliënten	1821	3000
Nieuwe cliënten	1821	1664
Verhouding volwassenen/jongeren	70/30	70/30
Advies, Instructie, voorlichting		1129, waarvan
Telefonisch spreekuur		773 contacten
Wijksprekuren		246 contacten
Spontaan op straat		110 contacten



Wijkteammedewerkers van Minters zijn trots op de hoge waardering van cliënten in 2016.

De totale caseload in 2016 bedroeg 3000 cliënten. Van de 1664 nieuwe casussen in 2016 hebben 124 casussen een indicatie ontvangen voor individuele jeugdvoorzieningen. Daarvan zijn 106 ‘zorg in natura’ indicaties afgegeven en 18 PGB (persoonsgebonden budget) indicaties. Ook bij deze indicaties adviseert het wijkteam de cliënten. Het lukt de wijkteams ruim 80% van de casussen binnen het wijkteam op te pakken en af te sluiten.

Elk wijkteam heeft een inloopspreekuur, twee keer per week twee uur. Sociale professionals zijn daar aanwezig en direct aanspreekbaar. Alle burgers van Vlaardingen kunnen zonder afspraak terecht. Een laagdrempelige toegang van het wijkteam is daarmee geborgd. Een deel van deze klanten is geholpen met advies, instructie en voorlichting (AIV). Deze contacten worden niet op cliëntniveau geregistreerd. In 2016 zijn in totaal 1129 AIV's vastgelegd. Tijdens het telefonisch (inloop)spreekuur van 09.00 tot 13.00 uur zijn 773 contacten geweest, tijdens de wijksprekuren 246 en spontaan op straat 110. Circa 40% van de AIV's behoeft geen doorverwijzing en wordt direct opgelost. Circa 21% wordt doorverwezen naar het wijkteam. Sinds het einde van 2016 is de telefonische bereikbaarheid van de wijkteams uitgebreid naar de kantooruren van 9.00 uur tot 17.00 uur en met ingang van 2017 ook in de avonden op dinsdag van 17.00 tot 19.30 uur.

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 11tal leefgebieden. Aan het einde van het traject worden de resultaten, de effecten, vastgelegd. De meest voorkomende leefgebieden waaraan is gewerkt, zijn financiën, dagbesteding, maatschappelijke participatie en geestelijke gezondheid. Vaak spelen meer problemen gelijktijdig op meer leefgebieden. De verdeling van vraagstukken ziet er als volgt uit.

Aard van de problematiek	Percentage
Financiën	15.2
Dagbesteding	15.2
Maatschappelijke participatie	12.8
Geestelijke gezondheid	11.3
Sociaal Netwerk	9.3
Tijdbesteding	8.2
Huiselijke relaties	6.6
Huisvesting	6.3
Activiteiten dagelijks leven	5.5
Lichamelijke gezondheid	3.5
Justitie	1.9
Verslaving	1.4
Opvang	0.5
Lichamelijke verzorging	0.3
Scholing	0.2

De zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) wordt op twee momenten gemeten: bij aanvang en bij afsluiting van de hulpverlening. Alle onderdelen op de ZRM scoren hoger na de interventie door het wijkteam. Gemiddeld stijgt de ZRM van 2,47 voor hulpverlening naar 3,26 na hulpverlening op een schaal van 1 tot 5. Bij een score van 3 is een cliënt min of meer zelfredzaam.

Overige opdrachten voor de wijkteams

Behalve de breed geformuleerde opdrachten over dienstverlening heeft de gemeente een aantal taken geformuleerd die onder meer toezien op de kwaliteit van de dienstverlening. Zo is er een specifieke opdracht voor scholing van wijkteammedewerkers:

Scholing van zowel eigen medewerkers als het personeel van de moederorganisaties op de competenties die nodig zijn voor het werken in de wijkteams. Scholing aan de eigen medewerkers zodat zij voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden aan de inschrijving in het Kwaliteitsregister Jeugd.

Het scholingsplan van Minters is vastgesteld in 2016. Individuele werkbegeleiding van medewerkers door een externe adviseur (werkbegeleider), een orthopedagoog en teamleiders is in 2016 al gestart. De start met voorbereidingen voor intervisie voor alle medewerkers inclusief teamleiders van de wijkteams is in 2016 gemaakt en zal verder vorm krijgen in 2017. Ook is begonnen met ambassadeursteams en de voorbereiding van expertiseteams. Deze teams leggen zich toe op een specifieke tak van dienstverlening, maar blijven die vanuit een generalistische invalshoek benaderen. De voortgang wordt gevolgd door het ontwikkeloverleg met de gemeente.

Doorontwikkeling van de wijkteams samen met de gemeente binnen het strategisch partnerschap.

Doorontwikkeling en andere relevante onderwerpen staan op agenda van onder meer het ontwikkelen en praktijkoverleg en de interne (team)overleggen. Dit is een van de manieren om invulling te geven aan het strategisch partnerschap met de gemeente.

Op heldere en herkenbare wijze communiceren over de wijkteams zodat de inwoners van Vlaardingen weten waarvoor ze bij het wijkteam terecht kunnen en hoe ze het wijkteam kunnen bereiken.

Communicatie via de website, folders, lokale media over actueel nieuws en de bereikbaarheid van de wijkteams is in 2016 geïntensiveerd. Zo heeft Minters een serie advertorials in Groot Vlaardingen geplaatst waarin telkens een geanonimiseerde casus werd beschreven. Hiermee kregen lezers een goede indruk van het type problemen waarvoor zij terecht kunnen bij de wijkteams. Daarnaast zijn de wijkteams vaak aanwezig op de markt en bij activiteiten in de wijk. Een nieuwe website is 'under construction'. De belangrijkste vorm van communicatie is echter het directe contact van onze medewerkers met hun cliënten, samenwerkingspartners in en rond de wijken van de gemeente.

Wijkteammedewerker trekt soms de stoute schoenen aan

De huisarts was het opgevallen dat Peter (18) in drie maanden tijd voor de vierde keer op het spreekuur kwam met klachten die maar moeilijk te plaatsen waren. Vermoeidheid, vaak misselijk en duizelig. Pfeiffer had hij al met een bloedtest uitgesloten. Toen hij zijn bloeddruk opnam, zag hij op Peters onderarm allemaal schrammetjes.

‘Goh Peter, hoe kom jij aan die littekens? Dat ziet er ernstiger uit dan krabben tegen een muggenbeet’, vroeg hij. Na enig aandringen gooide Peter het eruit: ‘Ik haat mijn vader, want hij heeft alleen maar kritiek op alles wat ik doe en zeg. Nooit doe ik eens iets goed. Mijn opleiding is te laag, mijn vrienden deugen niet en mijn bijbaantje is ook niet goed genoeg. Mijn moeder vindt dat niet, maar ze zal hem niet tegenspreken, omdat hij haar dan bedreigt.’ De schrammen had hij zichzelf uit pure ellende aangebracht. Er waren momenten waarop hij het leven niet meer zag zitten.

Groot vraagteken

De huisarts bekeek het dossier van het hele gezin en zag dat het met de vader van Peter ook niet goed ging. Hij was twee maanden geleden bij hem geweest. Als vijftig plusser kwam hij maar niet aan werk. Hij zei dat hij dagelijks twee glazen wijn dronk, maar de huisarts zag in zijn aantekeningen een groot vraagteken staan bij die notitie. Hij belde met de sociale professional van het wijkteam voor overleg. De wijkteammedewerker stelde voor Peter in contact te brengen met de GGZ-psycholoog van het Wijkteam. Na een kennismakingsgesprek ging Peter een behandeltraject in, dat bestond uit een serie gesprekken en oefeningen om zijn weerbaarheid te versterken en zijn gevoel voor eigenwaarde te vergroten.

De moeder van Peter bleek de toegang tot zijn vader mogelijk te maken. Zij kwam regelmatig in Wijkcentrum West om vrijwilligerswerk te doen.

De wijkteammedewerker besloot de stoute schoenen aan te trekken en sprak haar op een middag aan. Ze gingen even apart zitten en al snel brak de moeder van Peter in tranen uit. Haar man werd agressief van het niets doen, dronk zeker een fles wijn per dag. Zij was bang dat hij een keer zou doorslaan en iemand wat zou aandoen. Peter was doorgaans het slachtoffer van het verbale getreiter. Bovendien deed het drankgebruik een zwaar beroep op het huishoudbudget van het gezin.

Assertiever

De wijkteammedewerker besprak met de moeder hoe zij de gezinssituatie zou kunnen verbeteren. Ze concludeerden dat de moeder zich steviger zou moeten laten gelden in het gezin. De moeder vond het moeilijk, maar meldde zich bij de huisarts die haar verwees naar een psycholoog. Van hem leerde de moeder zich assertiever op te stellen. Binnen een half jaar moedigde zij haar man aan zich weer bij de hockeyvereniging te melden als jeugdtrainer. Hij kreeg daar weer lol in, liet dat glas wat vaker staan en begon ook weer te solliciteren. En Peter? Hij zal nooit dol worden op zijn vader, maar hij woont inmiddels zelfstandig en volgt een opleiding tot werktuigbouwkundig ingenieur.



De bus van de wijkteams is vaak aanwezig op drukbezochte plekken in de stad.

Klanttevredenheid

Door vier vragen te stellen aan de klant na afronding van traject door het Kenniscentrum MVS kunnen we de klanttevredenheid meten. Het Kenniscentrum stuurt per mail de vragen naar de klant. Verwerking van gegevens vindt anoniem plaats door het Kenniscentrum. Dit systeem is in 2016 ontwikkeld en is in januari 2017 geïntroduceerd.

Samen Buurten en andere samenwerkingsvoorbeelden

Het project Samen Buurten, gestart in West, is een mooi initiatief, waarmee het wijkteam straat voor straat in contact wil komen met de bewoners. Door naar hen te luisteren, krijgt het wijkteam een beter beeld van de behoeften van de burgers. Door interviews te houden met bewoners en hen te informeren, zet Samen Buurten vooral in op het bestrijden van financiële problemen. Met dit project, dat Minters in samenwerking met de gemeente heeft opgezet, dringen we echt door tot in de haarvaten van de buurten en wijken.

Intensievere samenwerking met het buurtwerk, o.a. in de Buurtkamer in de Valeriusstraat, draagt hier ook aan bij. We denken met de gemeente mee over de ontwikkeling van een integrale aanpak in de Vettendoordse Polder. Deze aanpak wordt in 2017 uitgevoerd. Er is een aanzet gemaakt voor een nieuwe opzet van het kernteam in Centrum. Ook dat moet in 2017 verder ontwikkeld worden.

Leerpunten

Generalistisch werken met eigen expertise

De medewerkers hebben het afgelopen jaar nog meer van elkaar geleerd door het delen van elkaars casuïstiek en het delen van expertise. We werken generalistisch, maar belangrijk is dat we ook onze expertise moeten blijven “bijhouden”. Scholing door de (moeder)organisaties is van groot belang en blijft onderwerp van gesprek.

Samenwerking in- en extern

In 2016 zijn de gezinsspecialisten in Vlaardingen in het primair onderwijs aangesloten bij de wijkteams. Dit heeft ervoor gezorgd dat we elkaar beter weten te vinden. Soms zijn we nog zoekende, wat doet de gezinsspecialist en wat doet de sociale professional? De samenwerking met het jongerenwerk verloopt goed. De jongerenwerker kent veel klanten en kan soms samen met een wijkteammedewerker een casus oppakken. Ook de gezamenlijke acties met de Minters-bus waren een succes. Hierdoor zijn veel bewoners geïnformeerd over de wijkteams. De wijkteams hebben zich ook aangesloten bij het Weerbaarheidsproject van het jongerenwerk. Met de buurtwerkers is de samenwerking ook toegenomen, onder meer in het project Samen aan Tafel in wijkcentrum West. Met de mantelzorgconsulenten is de samenwerking ook verder aangehaald. Zo lichten zij wijkteammedewerkers onder meer voor over het herkennen van overbelaste mantelzorgers. Datzelfde geldt voor de ondersteuning van onze sociaal juridische adviseurs aan de wijkteams, maar dan gericht op herkenning en advisering op sociaal juridische vragen van klanten.

De samenwerking met de scholen is verbeterd. De samenwerking met VTRR, JBRR, Stroomopwaarts, de Elementen/STOED, gemeenteambtenaren, de politie, de huisartsen en andere zorgaanbieders verloopt in het algemeen goed, maar hier ligt voor 2017 nog een uitdaging. De jeugdpsycholoog van de diverse wijkteams is gestart met spreekuren in een aantal huisartsenpraktijken. Deze samenwerking wordt verder uitgebreid in 2017. Met deze inzet via het wijkteam kan duurdere zorg buiten de wijk worden vermeden.

Andere leerpunten

Minters ziet voor zichzelf nog meer leerpunten: Blijf investeren in de kwaliteit van medewerkers en omarm de wijkteams als basis voor professionaliteit

- Bouw structurele buurtnetwerken op voor álle kwetsbare en niet-kwetsbare bewoners
- Werk nog meer samen met andere professionals
- Los problemen samen met de burger op
- Zet in op preventie en lichte hulp
- Versterk vernieuwing
- Werk nog meer samen met vrijwilligers
- Houd systemen simpel en gebruik ze waarvoor ze bedoeld zijn
- Onderzoek de ruimte die privacywetgeving biedt
- Voorkom dubbel werk door te kijken naar wat een ander al heeft gedaan en stel kennis en kunde nog meer beschikbaar aan de omgeving.

DETACHERING IN DE WIJKTEAMS VAN SCHIEDAM, MAASSLUIS EN HOEK VAN HOLLAND

Zo goed als Minters in de wijkteams van Vlaardingen samenwerkt met medewerkers van moederorganisaties die in de wijkteams zijn 'gedetacheerd', zo levert Minters medewerkers aan de wijk(ondersteunings)teams in Schiedam, Maassluis en Hoek van Holland. Oorspronkelijk ging het om de inzet van 10 fte. Deze 'gedetacheerde' professionals hebben continuïteit geboden in dienstverlening. Bovendien was de kwaliteit van dien aard dat de gemeenten Schiedam en Maassluis een uitbreiding van onze generalistische werkende professionals van Minters voor hun wijkteams heeft gevraagd. Waar we ook aan hebben voldaan. Nu zitten we op een inzet van 11,4 fte in de wijkteams van Schiedam, Maassluis en Hoek van Holland.

Maassluis

Signaleren van kwetsbare situaties, vindbaar en zichtbaar zijn voor inwoners van Maassluis, vraagverheldering, informatie en advies, integrale ondersteuning, met als doel vergroten van zelfredzaamheid, casusregie, tijdig inschakelen van andere disciplines als maatwerk nodig is en generalistisch werken.

Dat vraagt de gemeente Maassluis van haar wijkteam. Minters heeft (3,8 fte) medewerkers geleverd die zich bezighielden met jeugd en volwassenen, evenals met toeleiding van vragen (triage) ten behoeve van Vraagraak.

Schiedam

Schiedam formuleert de ambities voor het Wijkondersteuningsteam (WOT) als volgt:

Afname van de buitenwijkse zorg met 30%, toename van de binnenwijkse zorg met 10%, toename van het gebruik van algemene voorzieningen met 20%, afname van de interventieduur kwetsbare gezinnen met 10%, afname doorlooptijd tussen signaal en de juiste hulp, multiprobleem-gezinnen waar leervermogen beperkt of niet aanwezig is, krijgen structurele praktische ondersteuning.

Met de inzet van ruim 6fte hebben medewerkers van Minters bijgedragen aan het realiseren van deze doelstellingen. De verantwoordingsplicht ligt bij de WOT's. Minters heeft dan ook geen inzicht in de resultaten.

Hoek van Holland

In Hoek van Holland leverde Minters één fte sociale professional aan het wijkteam. In Hoek van Holland werken professionals met expertise op het gebied van jeugdzorg en professionals met kennis en ervaring op het gebied van volwassenenproblematiek, samen in één integraal team. In Hoek van Holland levert Minters ook een gezinsspecialist voor drie basisscholen en twee VVE-locaties. Daarnaast is er een praktijkondersteuner GGZ actief in huisartsenpraktijk de Cordes.

GEZINSSPECIALISTEN

De opdracht gevende gemeenten (Schiedam, Maassluis, Maasland en Vlaardingen) en de samenwerkingsverbanden voor onderwijs (PO en VO) vroegen van de gezinsspecialisten:

Leerlingen worden tijdig geholpen zodat zij hun schoolloopbaan succesvol kunnen afronden en gezond kunnen opgroeien, waarbij de context van het gezin wordt meegenomen in de aanpak. Problematiek is voor 80% op school opgelost door inzet van de GS. Voor de overige 20% (vaak multiprobleem) is samenwerking met het wijkteam (WT) gerealiseerd of is een andere vorm van gespecialiseerde hulp gevonden

Bij de start van het schooljaar zijn de afspraken tussen school en de GS vastgelegd in een werkplan. Dit wordt geëvalueerd halverwege het schooljaar en aan het einde van het schooljaar

Onderdelen in dit plan: Mate van ontlasten scholen en tevredenheid van scholen

In een notendop

Gemeenten	Schiedam	Maassluis	Vlaardingen	Hoek van Holland	Maasland
Aantal casussen	1340	359	1107	93	30

Gemiddeld genomen ronden gezinsspecialisten 85% van de casuïstiek af binnen de school in samenwerking met ouders, school, de onderwijsspecialist en waar nodig de wijkteamprofessional. De tevredenheid over de aanpak van gezinsspecialisten uit zich in een gemiddeld cijfer 7. Daarmee wordt duurdere, intensieve jeugdzorg voorkomen waar mogelijk.

Gemeenten zijn sinds 1 januari 2015 zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdzorg. Om een betere afstemming tussen het onderwijs en de jeugdzorg te realiseren, zijn de gemeenten Schiedam, Vlaardingen en Maassluis en de samenwerkingsverbanden primair (PO) en voortgezet (VO) (speciaal) onderwijs op alle scholen in deze steden een ondersteuningsteam gestart met een onderwijspecialist en een gezinsspecialist. Centraal staat de gezamenlijke ambitie om integrale ondersteuning te bieden, waar onderwijs- en gezinsproblematiek elkaar beïnvloeden. Naast deze afspraak bieden we in Maasland gezinsspecialisten aan in het VO en het MBO; in Hoek van Holland in het PO.



Met de meeste kinderen in de MVS-regio gaat het gelukkig goed.

Voor de MVS gemeenten hebben wij behalve de inzet van circa 40 gezinsspecialisten op 80 scholen, het volgende verwezenlijkt:

- Samenwerking met de wijkteams in de regio's. Er zijn met alle gemeenten gezamenlijke bijeenkomsten over lopende casuïstiek en de onderlinge samenwerking. Zowel op uitvoerend niveau als op het niveau van teamleider/manager.
- Samenwerking met Onderwijs dat Past (samenwerkingsverband van het primair onderwijs) is versterkt, mede door het volgen van een gezamenlijke scholing op gemeenschappelijke thema's zoals; het versterken van de zorgstructuur, passend onderwijs en de overgang van kleuter naar het PO en van het PO naar het VO.
- Samenwerking met Steunpunt Onderwijs (samenwerkingsverband van het voortgezet onderwijs) is versterkt, mede door het organiseren van een gezamenlijke bijeenkomst. Ook hier was het thema versterking van de zorgstructuur op de verschillende scholen.
- Workshops binnen Minters: verschillende collega's hebben specifieke expertise. Die delen zij met hun collega's door workshops te geven. Denk hierbij aan onderwerpen als rouw, (v)echtscheiding, systemisch werken, kindgesprekken voeren en één gezin, één plan.
- In 2016 is een toename geconstateerd van het aantal vluchtelingen/nieuwkomers in de Nieuwe Waterweg. Vanwege onder meer de taalbarrière en culturele verschillen is het lastig voor de gezinsspecialist om ingang te vinden bij ouders. Hierdoor duren trajecten langer en zijn ze intensiever. Ook is bij een aantal ouders en kinderen sprake van trauma. Dit kan ertoe leiden dat kinderen niet of vertraagd tot leren komen. Met onderzoek wordt in 2017 inzichtelijk gemaakt welke methodiek en aanpak deze specifieke doelgroep nodig heeft in MVS-verband ter verbetering van het lerend vermogen en het versterken van de sociale vaardigheden.
- Samenwerking met de verschillende Centra voor Jeugd en Gezin (CJG's) is versterkt. Zo hebben we een bijeenkomst georganiseerd waarop de jeugdverpleegkundigen onder meer over het signaleren van eetstoornissen en overige psychiatrische aandoeningen hebben gesproken. Ook het met elkaar in contact brengen van de professionals is zeer waardevol.
- Workshop financiële zelfredzaamheid. Vooral op de ISK (internationale Schakel Klas) werd het de gezinsspecialist duidelijk dat er een grote behoefte bestaat aan kennis en informatie over wat er allemaal geregeld moet worden als iemand 18 jaar wordt. In Nederland betekent dit onder meer dat je een DiGiD en studiefinanciering moet aanvragen en dat je zelf je ziektekostenverzekering moet regelen. De gezinsspecialist heeft hier samen met een collega van de Sociaal Raadslieden een workshop voor ontwikkeld. Deze is een aantal keren met succes gegeven op de ISK.

De gezinsspecialist aan het werk op school

Een gezinsspecialist is aan het werk op een school voor Voortgezet Onderwijs. Een meisje van 15 jaar vertoont opvallend gedrag in de klas. Aan de ene kant heeft zij veel woede in zich, aan de andere kant sluit zij zich af en wordt zij als brutaal en onbeleefd ervaren. Wat nu?

De gezinsspecialist zit bij het overleg op school (ondersteuningsteam) waarbij naast het meisje en moeder, ook school en de onderwijsspecialist vertegenwoordigd zijn. Hier wordt het gedrag van het meisje besproken. Moeder maakt een vermoeide indruk.

Een aantal jaren geleden heeft haar dochter een traumatische ervaring gehad waarbij zij een lichamelijke beperking opliep. Inmiddels zijn we een aantal jaren verder en moeder is vooral in de stand: we moeten door.

Onbegrip van beide kanten

Het meisje zit ogenschijnlijk nog in de rouw over wat haar is overkomen en zij zal haar beperking moeten leren accepteren. Dat lukt nog niet want zij uit zich voornamelijk in woede-uitbarstingen. Moeder is in dit proces veel verder dan dochter. Ze zitten in een andere fase van dit proces en dat zorgt voor onbegrip van beide kanten.

School heeft vooral last van het gedrag van het meisje. Wisselend van brutaal naar zeer boos. Zij kunnen hier niet goed mee omgaan en een schorsing ligt op de loer.

Begrip kweken

In het overleg op school wordt gesproken over PTSS (post traumatisch stress syndroom) en wat de symptomen zijn die hierbij horen. De zorgcoördinator geeft aan dat dit zeer belangrijke informatie is voor het docententeam. Vervolgens maakt de gezinsspecialist op papier een korte opsomming van de gedragingen die bij PTSS horen om meer begrip te kweken voor het gedrag van dit meisje. Ook staan er tips in hoe ze met haar om kunnen gaan. De docenten leren op deze manier haar gedrag beter te begrijpen en in plaats van haar te straffen en ze kunnen haar helpen door gebruik te maken van de tips.

Tegelijkertijd is de gezinsspecialist met de hulpverlening gestart voor dochter en moeder om het gebeurde een plek te geven en de onderlinge band te herstellen.



PARTICIPATIE

Jongerenwerk

Waarom doen we dit werk?

Het jongerenwerk richt zich op de opgroei-ondersteuning van jeugd in Vlaardingen. Deze begeleiding is erop gericht jongeren in hun kracht te zetten, zelfvertrouwen te stimuleren en te ondersteunen bij problemen. Ook werken we aan de weerbaarheid van jongeren. Zij leren omgaan met boosheid door een specifieke training en hun zelfvertrouwen te vergroten. Ook het voorkomen en of verminderen van sociale problemen zoals pesten, conflicten, uitsluiting, meeloopgedrag en seksueel overschrijdend gedrag zijn onderdeel van de training.

Met zijn inzet wil het jongerenwerk bijdragen aan het onder meer voorkomen van schooluitval. Tijdens coaching onderstrepen we het belang van onderwijs. Daarnaast bestrijden we al dan niet ervaren jeugdoverlast. Het doel van onze activiteiten is het voorkomen dan wel verminderen van overlast en zorgen voor een zinvolle tijdsbesteding waarbij we de doelgroep in kaart brengen en houden en kunnen inspelen op vragen of behoeften.

Het jongerenwerk richt zich op participatie en samenwerking met de wijkteams.

De gemeente Vlaardingen verwacht dat we 30 Coach en Co trajecten verzorgen en dat wij 60 jongeren coachingstrajecten uitvoeren. Daarnaast organiseren wij allerlei activiteiten om jongeren sportieve en recreatieve activiteiten te bieden.

Trajecten

Coaching trajecten zijn erop gericht jongeren in hun kracht te zetten, zelfvertrouwen te stimuleren en te ondersteunen bij problemen. De trajecten dragen bij aan het resultaatgebied opgroei-ondersteuning. Er zijn 36 coach en co trajecten gerealiseerd; daarnaast zijn er 6 aangemelde coach en co trajecten na intake doorverwezen naar hulpverlenende instanties dan wel individuele jongerencoaching. Ook zijn 70 jongeren coaching trajecten gerealiseerd waarbij is gewerkt aan opgroei-ondersteuning. Er is veel aandacht voor het voorkomen van schooluitval.

In Coach & Co trajecten zijn getrainde vrijwilligers onder begeleiding van het jongerenwerk de coach. Bij coachingstrajecten verzorgen de jongerenwerkers het traject aan de hand van een door JSO geschreven protocol.

Samenwerking met wijkteams en gezinsspecialisten

De jongerenwerkers gaan meer en meer de verbinding aan met andere professionals in het sociale domein. Dit blijkt onder meer uit het signaleren en doorverwijzen van situaties die zij tegenkomen naar professionals zoals wijkteams en gezinsspecialisten voor individuele hulpverlening op maat. Het signaleren van afwijkend gedrag en radicalisering in samenwerking met andere professionals uit het netwerk, zoals politie, leerplichtambtenaren en signalen uit de buurt, hoort daar ook bij.

Door deel te nemen aan het wekelijks casuïstiek overleg van de wijkteams pakt het team Participatie signalen van collectieve problematiek op. Het team maakt koppelingen tussen cliënten, bewoners en wijkvoorzieningen waardoor een gedeelte van de problematiek verlicht wordt. De individuele jongeren coaching wordt ingezet naar aanleiding van aanmelding van de wijkteams. Ook het merendeel van de Coach en Co gesprekken is op indicatie van de wijkteams.

In het kader van vroeg signalering voeren jongerenwerkers in elke wijk pop-up acties uit met de wijkteams. De collega's trekken er met de Minters bus op uit en gaan bij drukbezochte activiteiten, zoals de markt, staan. Zij bieden bewoners koffie en thee aan en nodigen hen uit voor een gesprek. Jongeren kunnen in de bus gamen. De teams krijgen zo een indruk van wat er speelt in de wijk en bepalen daarop acties.

Weerbaarheidstraining

De weerbaarheidstraining is een groepstraining zowel gericht op scholen als in wijken op basis van individuele ondersteuning. De training is als pilot gestart op basisschool de Avonturijn, waarna de training is ingezet in het Breinpaleis (Holy), T'palet (Holy), PWA (West), Wereldwijzer (West) en de buurtkamer (VOP). Aanmeldingen zijn op indicatie van scholen en wijkteams en/of komen voort uit coaching trajecten.



De weerbaarheidstrainingen gaan vooral over leren omgaan met winnen en verliezen, je een houding geven en met elkaar omgaan.

Acties na incidenten

Naast het dagelijks werk springen jongerenwerkers in op actuele ontwikkelingen in de samenleving. Zo zijn er naar aanleiding van incidenten op het gebied van jeugdoverlast op het Veerplein 33 pop-up activiteiten met de Minters bus geweest in het centrum. In navolging daarvan is Chill Out (West) gedurende een aantal maanden langer open geweest met extra inzet van jongerenwerkers en vakkrachten. Het jaar is afgesloten met een speciale oliebollenactie op het Veerplein waarbij de ('overlast gevende') jongeren oliebollen hebben uitgedeeld aan het winkelend publiek.

In Ambacht is een interventie geweest na een signaal van gezinsspecialisten over pestgedrag. Deze aanpak samen met het wijkteam heeft geleid tot een weerbaarheidstraining, schoolpleininzet en wijkactiviteiten.

Bijzondere evenementen

5 mei

In samenwerking met verschillende winkeliers organiseren de jongerenwerkers dit evenement in het kader van Bevrijdingsdag. Zo'n 400 jongeren hebben meegedaan aan het straatvoetbaltoernooi, verschillende demonstraties dans en rap. Het thema vrijheid is belicht met een graffiti muur.

Ramadan

Tijdens de Ramadan is de laatste jaren overlast ervaren door bewoners en winkeliers van hangjongeren. Het jongerenwerk heeft ter voorkoming daarvan tijdens de Ramadan op vrijdag en zaterdag een ambulante ronde gedaan tot 00.00 uur 's nachts. Daarnaast heeft een groep jongeren in samenwerking met Vele Vlaardingers Een Huis een Iftar georganiseerd in Wijkcentrum West. Tijdens deze Iftar in de vorm van een BBQ is stilgestaan bij de gedachte achter de Iftar en het gebed. Buurtbewoners zijn uitgenodigd en ook de politie was aanwezig.

Kerstdiner VOP

In het kader van de eenzaamheid hebben jongerenwerk en participatie een kerstmaaltijd georganiseerd. 30 Mensen hebben genoten van een gezellige maaltijd waarmee we hebben bijgedragen aan het resultaatgebied eenzaamheid. Tijdens het diner zijn contacten gelegd met de gasten en zijn afspraken gemaakt over hoe we hen verder kunnen betrekken bij de wijk.

Wijk- en Buurtcentra Vlaardingen

De stichting Wijk- en Buurtcentra Vlaardingen leidt de gang van zaken in de wijk- en buurtcentra in Vlaardingen in goede banen. Het gaat om Wijkcentrum West en de Buurtkamer VOP. De afdeling Participatie van Minters ondersteunt de stichting door zicht te houden op en sturing te geven aan de exploitatie van deze wijkcentra. De wijkcentra zijn een centrale voorziening in de wijk voor participatie en ontmoeting. Er wordt ruimte geboden aan initiatieven en activiteiten voor en door bewoners uit de wijk. De activiteiten leveren een bijdrage aan het beoogde maatschappelijke effect van de gemeente Vlaardingen: het creëren van leefbare wijken waarin wijkbewoners zich kunnen ontwikkelen. De wijkcentra hebben een verbindende rol als het gaat om ontmoetingsplekken en het aanpakken van sociaal isolement of werken aan sociale stijging. Ook bieden de wijkcentra plek aan het spreekuur van de wijkteams en tal van leefbaarheid overleggen.



Wethouder Hans Versluis verrichtte deze zomer de opening van de Buurtkamer de VOP.

Bijzonder in 2016 was de overgang van de Pijpelaar naar de Buurtkamer VOP. Buurtbewoners hadden moeite met het afscheid nemen van hun vertrouwde stek. De exploitatie van de Pijpelaar was echter van dien aard dat voortzetting van de activiteiten op die locatie niet langer verantwoord was. In september is de Buurtkamer feestelijk geopend waarna een proces is gestart met het winnen van vertrouwen van de bewoners. Zo zijn er in gezamenlijkheid gedragsregels opgesteld en overwogen de buurtbewoners de tuin samen te exploiteren. Er zijn buurtbewoners en verschillende ketenpartners met elkaar verbonden en gezamenlijk zijn er activiteiten opgezet die een afspiegeling vormen van de wijk. Daarnaast is er geïnvesteerd in het bieden van ruimte aan o.a. leefbaarheid overleggen en spreekuren van de wijkteams.

Participatie/opbouwwerk

De gemeente verwacht van de afdeling Participatie: ondersteuning leefbaarheid

Het team Participatie, voorheen opbouwwerk, bestaat uit 5 participatiewerkers. Het participatiewerk richt zich in zijn reguliere werk in de wijken op de volgende resultaatgebieden:

- Signaleren en doorverwijzen naar professionals zoals wijkteams, gezinsspecialisten voor individuele hulpverlening op maat.
- Leefstijl en samenlevingsproblematiek. We stimuleren mensen en groepen om zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor het beheren van straten en buurten.
- Vergroten van de zelfredzaamheid; we houden bewoners en bewonersgroepen op de hoogte van zaken die relevant zijn, met als doel het versterken van zelfredzaamheid van het netwerk. Daarnaast ontwikkelen we talenten van mensen en leren hen om constructief om te gaan met problemen waar ze tegenaan lopen in het dagelijks leven. We coachen bewoners om hetgeen wij in gang hebben gezet zelf verder te kunnen brengen. En we bieden de tools en gereedschappen om dit ook zelf te kunnen doen.
- Armoede en meervoudige problematiek. We dragen bij door aanbod te helpen ontwikkelen dat anticipeert op de armoedeproblematiek. Ook kanaliseren we vragen en behoeften uit de wijk en motiveren bewoners tot het opzetten van een aanbod. Samen met het wijkteam signaleren we problematiek en zetten we casussen door.
- Eenzaamheid

We bevorderen participatie. We ontwikkelen netwerken tussen mensen en organisaties in de wijken en we leren mensen hoe zij deze netwerken zelf in stand kunnen houden.

Bijzondere evenementen

Zomerprogramma

Gedurende de zomervakantie (6 weken) heeft het team Participatie een activiteitenprogramma samengesteld voor kinderen van 4-18 jaar. Dit jaar is samengewerkt met de speeltuinen en bewonersgroepen wat resulteerde in de "speelcarrousel". De Speelcarrousel is een activiteit die in opdracht van de afdeling Leefbaarheid wordt georganiseerd. De Speelcarrousel richt zich op de grote speelvoorzieningen die Vlaardingen rijk is en zorgt ervoor dat deze weer onder de aandacht worden gebracht bij de bewoners van Vlaardingen.

Het doel van het zomerprogramma is:

- Kinderen en jongeren die niet op vakantie gaan een breder perspectief aan vrijetijdsbesteding bieden.
- Contact leggen met 'nieuwe' kinderen, jongeren en volwassenen in de wijken.
- Verbinding tot stand brengen tussen kinderen & jongeren onderling en tussen jong en oud.
- Volwassenen stimuleren tot zelfparticipatie.

We hebben activiteiten ondersteund die zijn uitgevoerd door de vrijwilligers van de Bouwspelplaats. Tevens hebben we een advies uitgebracht naar de gemeente over het te vormen vrijwillige bestuur van de bouwspelplaats.



Activiteiten op de Bouwspelplaats trekken veel deelnemers.

MANTELZORG

Minters Mantelzorg is het kenniscentrum voor Mantelzorg in de regio. De drie gemeenten verlangen van Minters Mantelzorg:

- Advisering, ondersteuning en consultatie van mantelzorgers en professionals,
- Voorlichtingen, trainingen, of cursussen aan verschillende doelgroepen mantelzorgers en professionals,
- Het organiseren en/ of ondersteunen van lotgenotencontacten (mantelzorgcafés) en lokale (burger)initiatieven op dit gebied,
- Deelname in regionale netwerken, met als doel over mantelzorg te informeren, en de zichtbaarheid van Minters Mantelzorg te vergroten,
- Communicatie over mantelzorg door het uitgeven van het Magazine over mantelzorg

Daarnaast is extra inzet gepleegd op

- Het organiseren van een professionele aanpak van de Week van de Mantelzorg en dag van de Mantelzorg,
- Het organiseren en verstrekken van een jaarlijkse attentie aan ingeschreven mantelzorgers
- communicatieactiviteiten gericht op het verder vergroten van de bekendheid van mantelzorg.
- Eenmalige extra inzet voor de doelgroepen werkende en jonge mantelzorgers.

Wat we hebben bereikt

Het team van mantelzorgconsulenten heeft in 2016 individuele ondersteuning geboden aan ruim 500 mantelzorgers. Deze ondersteuning varieerde van het adviseren en informeren tot een kort actief ondersteuningstraject op het moment dat er een ondersteuningsvraag was ten aanzien van het herstel van de balans in een mantelzorgsituatie. Daarnaast zijn de cursussen Zorgen voor Iemand en Rouwverwerking na mantelzorg herhaald en is een nieuwe cursus “Assertiviteit voor Mantelzorgers” ontwikkeld en uitgevoerd. In totaal hebben 54 mantelzorgers deelgenomen aan één van deze cursussen. Ook in 2016 zijn er per gemeente tien Mantelzorgcafés georganiseerd, met gemiddeld zeventien bezoekers per café.

Naast het ondersteunen van mantelzorgers, wordt de kerntaak van Minters Mantelzorg steeds meer het adviseren, ondersteunen en trainen van professionals. In 2016 heeft Minters Mantelzorg zich met name gericht op de professionals die achter de voordeur komen. Deze professionals komen veelal in aanraking met mantelzorgers die bij de zorg voor hun naaste overbelast kunnen raken. Voor deze professionals heeft Minters Mantelzorg trainingen ontwikkeld, gericht op “het signaleren van overbelasting en ontsporing van zorg”. In de uitvoering van deze trainingen wordt, daar waar het gaat om ontsporing van zorg en werken volgens de stappen van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling nauw samengewerkt met “Veilig Thuis Rotterdam Rijnmond”. In 2016 zijn deze trainingen gegeven aan ongeveer 200 professionals.

Omdat het bereiken en waarderen van mantelzorgers een belangrijke prioriteit is van de afdeling Mantelzorg is besloten om dit jaar het jaarlijks terugkerende evenement in de tweede week van november, de Dag van de Mantelzorg, breder in te steken dan de afgelopen jaren. We hebben het landelijke thema “Mantelzorg doe je samen” benut om mantelzorgers breder uit te nodigen dan alleen de mantelzorgers die opgenomen zijn in het eigen bestand. Mantelzorgers mochten met andere mantelzorgers komen, gezinnen met kinderen waren van harte welkom etc. Met groot succes heeft deze speciale avond plaatsgevonden in de Stadsgehoorzaal in Vlaardingen. Ongeveer 400 mantelzorgers uit de regio zijn op dit evenement afgekomen. Een informatiemarkt, een feestelijk buffet en een optreden van Rob en Emiel, bekend van NPO3, waren de hoofdonderdelen. De keuze voor Rob en Emiel zorgde er voor het eerst voor dat ook jonge mantelzorgers de avond bezochten. Het thema was Mantelzorg doe je samen. Daarom is er een mix van jonge, oudere en werkende mantelzorgers uitgenodigd.



De inzet tijdens de dag van de Mantelzorg was onder meer het bereiken van jongeren.

Communicatie over mantelzorg is een kernthema van de afdeling. Om meer mantelzorgers te bereiken zijn om deze reden extra communicatiekanalen benut. Zo is er naast de breed verspreide magazines ook in de regionale huis aan huis bladen en in het “Vitaal Journaal” meer aandacht gevraagd voor het thema mantelzorg middels plaatsing van advertorials. Ook heeft Minters Mantelzorg door het jaar heen deelgenomen aan verschillende informatiemarkten, onder meer bij het WOT Schiedam, Meet The Parents, tijdens de Autismeweek en in Ontmoetingscentrum de Soenda in Vlaardingen en is de website www.mintersmantelzorg.nl veel benut om te informeren over mantelzorg.

Voor het thema werk en mantelzorg is in 2016 extra aandacht geweest. Bij een aantal bedrijven en organisaties is een traject gestart dat om te komen tot een erkenning voor een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid. Het traject is ingestoken met als doel het creëren van meer bewustwording onder werkgevers over de combinatie werk en mantelzorg. Wat betekent het om mantelzorg en werk te combineren, welke rol speelt een personeelsafdeling, welke rol heeft het management van een organisatie hierin en welke verantwoordelijkheden heeft de werkende mantelzorgers zelf. Cedrah locatie Uitzicht, de Zonnehuisgroep, Philadelphia, Elckerlyc, Minters en de gemeente Schiedam hebben tijdens de dag van de mantelzorg de erkenning in ontvangst genomen.



Uit handen van wethouder Arnold Keijzer ontvingen enkele gemeenten, bedrijven en organisaties de erkenning dat zij een mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid voeren.

Maarten ging toch naar het Mantelzorgcafé

Altijd dacht Maarten (46) dat ondersteuning bij mantelzorg voor bejaarden was. Hij verleende mantelzorg aan zijn moeder, die al een paar jaar alleen was en steeds vergeetachtiger werd. Een paar keer per week bezocht hij haar, deed boodschappen voor haar, regelde Tafeltjedekje, deed haar financiën en zorgde dat haar kledingkast goed gevuld bleef. Dat zijn zussen hooguit eens per maand op bezoek gingen, stak hem wel, maar hij zei er nooit iets van omwille van de lieve vrede.

Op zijn werk had hij het er wel eens over gehad. Zijn baas luisterde zijn verhaal aan en zei dat iedereen zo zijn kruis te dragen had. Einde discussie. In de lift van de flat van zijn moeder zag hij een flyer hangen: Mantelzorgcafé in de Vloot in Maassluis. Dat lag op de route naar zijn moeder. Zou hij toch eens ...? Welnee, dat is toch niets voor mij?, dacht hij.

Hij voelde zich welkom

Toen hij voor de zoveelste keer een telefoontje van zijn zus kreeg dat zij weer niet op bezoek zou gaan bij moeder, zakte hem de moed in de schoenen. Hij dacht aan die flyer in de lift en besloot op de site van Minters Mantelzorg het eerstvolgende café op te zoeken. Toch maar eens proberen. Bij binnenkomst leek zijn voorgevoel bevestigd te worden. Er zaten hoofdzakelijk oudere mensen, die al van hun pensioen genoten. Maar de mantelzorgconsulent had hem op de drempel zien aarzelen en stapte op hem af. Hij voelde zich welkom en ging in gesprek met de consulent.

Zij wees hem er op dat hij er mogelijk goed aan zou doen de vergelijking met zijn zussen niet steeds te maken en vooral te kijken naar zijn eigen (on)mogelijkheden. Daarnaast gaf ze hem de adresgegevens van een zorgaanbieder die hem in contact bracht met een casemanager dementie. Ook bood ze aan contact te leggen met het wijkteam. Medewerkers konden zijn moeder in contact brengen met burens, zodat ze wat vaker contact zou hebben.

Meer lucht

De mantelzorgconsulent stuurde ook een informatiepakket over mantelzorgvriendelijk personeelsbeleid naar Maartens werkgever. Een paar maanden later was het bedrijf gecertificeerd. De manager personeelszaken bood Maarten aan flexibeler met zijn werktijden om te gaan waardoor hij de bezoeken aan zijn moeder beter kon inplannen in zijn drukke dag. Het bleef pittig om zo voor zijn moeder te zorgen, maar hij kreeg er wel meer lucht door.



SOCIAAL RAADSLIEDEN

De vragen die inwoners stellen, gaan onder meer over consumentenzaken, personen- en familierecht, juridische kwesties, uitkeringen en sociale zekerheid. De meeste cliënten van de sociaal raadslieden hebben een uitkering.

Schiedam

Advies geven en leveren van diensten aan inwoners die een ondersteuningsvraag hebben die samenhangt met een laag inkomen en/of juridische kwesties. De diensten van de raadslieden zijn beschikbaar in Schiedam en zijn ondersteunend aan de inzet van het wijkondersteuningsteam. Inwoners kunnen zich niet direct richten tot de raadslieden met vragen.

Aldus luidt de vraag van de gemeente aan de sociaal raadslieden. Alle aanmeldingen komen uit het WOT. Cliënten kunnen zich niet direct aanmelden. Bij bijna alle WOT's houden de sociaal raadslieden spreekuur. 246 Schiedammers kregen telefonisch advies en 190 inwoners hebben een afspraak bij een sociaal raadslid gehad. De meeste vragen gingen over financiën, toeslagen en belastingen.

Maassluis

Maassluis wil dat sociaal raadslieden voor haar inwoners het volgende kunnen betekenen.

Advies geven en leveren van diensten aan inwoners die een ondersteuningsvraag hebben die samenhangt met een laag inkomen en/of juridische kwesties. De diensten van de sociaal raadslieden zijn beschikbaar in Maassluis en kunnen ondersteunend zijn aan de inzet van het wijkteam, maar ook op zich staan. Inwoners kunnen zich ook direct richten tot sociaal raadslieden met vragen.

136 Inwoners zijn telefonisch geholpen met informatie en advies en 123 inwoners zijn naar een afspraak met een sociaal raadslid geweest. Professionals uit het wijkteam hebben 113 keer sociaal raadslieden geconsulteerd. In Maassluis kunnen de diensten van de sociaal raadslieden ondersteunend zijn aan de activiteiten van het wijkteam. Ook kunnen inwoners afspreken met de sociaal raadslieden zonder betrokkenheid van het wijkteam.

De meeste vragen, 27 procent, gingen over consumentenzaken. Goede tweede met 23 procent zijn vragen over belastingen, gevolgd door 15 procent vragen over uitkeringen en sociale zekerheid. 12 procent van de vragen ging juridische kwesties, evenals vragen over personen- en familierecht. Over wonen ging 5 procent van de vragen. Overige onderwerpen scoorden 2 procent, vragen over toeslagen servicepunt 1 procent.

Vlaardingen

De opdracht in de gemeente Vlaardingen aan de sociaal raadslieden is resultaatgericht.

1800 afgesloten hulpverleningstrajecten en de periode tussen aanmelding en start mag maximaal twee weken bedragen. Tweede opdracht is 200 uur deskundigheidsbevordering te bieden aan de wijkteams.

We zien in de cijfers terug dat de sociaal raadslieden meer leverden dan gevraagd: alleen al telefonisch hebben 1984 Vlaardingers juridisch advies en informatie ontvangen, 934 inwoners hebben een sociaal raadslid tijdens een afspraak gesproken. De deskundigheidsbevordering van de wijkteams vroeg 687 uur inzet van de sociaal raadslieden.

Belasting invuldagen

Behalve de reguliere activiteiten, zoals advisering van inwoners met een laag inkomen of juridische kwesties, spannen de sociaal raadslieden zich jaarlijks in om inwoners te ondersteunen bij het invullen van hun belastingaangifte. Zij trainen vrijwilligers die op hun beurt met inwoners tijdens de Belasting invuldagen nagaan of zij wel of niet in aanmerking komen voor allerlei toeslagen. De scholing van de vrijwilligers is afgestemd met de Belastingdienst. Met de aangiftes in 2016 is een bedrag van in totaal €110.990 aan teruggave gerealiseerd, dat ten goede gekomen aan de burgers in Vlaardingen, Schiedam en Maassluis.



EXPERTISECENTRUM INKOMEN

Het Expertisecentrum Inkomen (ECI) heeft 363 consultaties gehouden, waarvan 279 uit de wijkteams en 84 uit overige kanalen. Het gemeente-breed starten van de wijkteams in Vlaardingen is goed merkbaar. De wijkteams bestaan uit teamleden uit verschillende organisaties waarmee het ECI al contact had in de voorgaande jaren. Omdat de hulpverlening niet langer via de moederorganisaties loopt, komen vragen voor het ECI nu binnen via de wijkteams.

Tegelijk is merkbaar dat organisaties en andere hulpverleners zich heroriënteren op hun positie na het invoeren van de wijkteams. Waar dit in eerste instantie betekende dat zij veel problemen rond inkomen, financiën en schulden verwezen naar de wijkteams, was eind 2016 te zien dat zij toch behoefte bleven hebben om zelf te beschikken over een goed inzicht in deze problematiek en de signalering van deze problemen.

Een intensieve consultfunctie van het ECI aan de wijkteams zal vanwege de grote verscheidenheid aan hulpvragen en casussen die bij de wijkteams binnenkomen ook in de toekomst naar verwachting nodig zijn. In 2016 heeft het ECI, met toestemming van de gemeente, een deel van zijn tijd

geïnvesteed in het scholen van de formulierenbrigademedewerkers in Vlaardingen. De formulierenbrigade heeft een belangrijke rol in de preventie of vroegsignalering van armoede en lage zelfredzaamheid dan wel een beperkt sociaal netwerk.

Gezien de wisselende samenstelling van de formulierenbrigade beveelt het ECI aan om de scholing van de formulierenbrigade zowel op de inhoud van hun werk als op hun signaalfunctie structureel vorm te geven. De formulierenbrigade heeft een groot bereik onder burgers van Vlaardingen die tot de kwetsbaardere groepen voor het ontstaan van financiële problematiek behoren.

Verder heeft het ECI eind 2016 geïnvesteed in contacten met de PO scholen in Vlaardingen. Deze contacten zijn nog niet zichtbaar in de cijfers maar de eerste voorlichtingsbijeenkomsten zijn voor begin 2017 ingepland. De PO scholen kunnen een belangrijke rol spelen in preventie, voorlichting en signalering en vanuit het ECI willen we proberen deze rol te versterken.

Het ECI levert ook een bijdrage aan het voorkomen en oplossen van schulden, onder meer door het houden van voorlichtingsbijeenkomsten. In 2016 waren dit er 29, te weten:

- Bijeenkomst voor elkaar
- CJG Jeugdverpleegkundigen
- Mantelzorgcafé
- Internationale VOS voorlichtingen 18-jarigen
- Schuldpreventie Stroomopwaarts
- Plan je budgetcursus voorlichting minimaregelingen 2x
- Breinpaleis PO
- Bewindvoerders Defenda
- Vluchtelingenwerk
- Vele Vlaardingers Een Huis
- Kernteam Ambacht 2x
- Team Participatie
- Bijeenkomst jonge ambtenaren
- Cliëntenraad
- Ontmoetingscentrum Soenda
- Bijeenkomsten Syrische vluchtelingen 2x
- Trainingen Formulierenbrigade 2x
- Trainingen wijkteams minimaregelingen 4x

POH-GGZ

Minters levert 10 professionals voor POHGGZ in 7 huisartsenpraktijken in Vlaardingen, Schiedam, Maassluis en Hoek van Holland. Onder regie van de huisarts kan door hun inzet in de praktijk 82% 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.

	Zelf behandeld in 2016
1 praktijk in Hoek van Holland	82.60%
2 praktijken in Maassluis	82.10%
2 praktijken in Vlaardingen	84.60%
2 praktijken in Schiedam	80.50%



LOKAAL ZORGNETWERK

Het Lokaal zorgnetwerk (LZN) wordt aangevraagd door sociale professionals, politie, woningcorporatie en familie als zij er niet in slagen in contact te komen met een burger die het niet alleen redt. Het gaat om mensen die elke vorm van hulp of ondersteuning weigeren. Het is een vorm van bemoeizorg, waarbij het de bedoeling is dat de LZN-medewerker de cliënt weer overdraagt op het moment dat de cliënt wel klaar is voor het aanvaarden van ondersteuning.

Mensen met een ernstige psychiatrische stoornis wonen steeds vaker zelfstandig omdat er veel bedden zijn verdwenen in zorginstellingen en er fors is bezuinigd is op beschermde woonvormen. De nazorg (de noodzakelijke begeleiding in de thuissituatie voor mensen met een ernstige psychiatrische stoornis) is nog niet goed geregeld waardoor mensen na thuiskomst van een opname in een GGZ-instelling hun medicatie niet of niet goed innemen en weer psychotisch raken, post niet openmaken met alle gevolgen van dien. De samenwerking met de GGZ is dan ook zeer belangrijk.

Een kwart van cliënten kwamen bij de LZN-medewerker via de wijkteams. Familie en kennissen zijn samen goed voor 14 procent van de doorverwijzingen, het gaat dan vooral om cliënten met ernstige psychiatrische stoornis. Een kleine 10 procent kwam binnen via woningcorporaties. Via de GGZ kwam 12 procent van de cliënten bij het LZN. Aanmelding van mensen met een WIA is 14 procent. Mensen met opvallend gedrag zijn goed voor 40 procent van de aanmeldingen.

Norm output LZN: 40 klanten	Casussen gestart: 78	Afgesloten: 76
-----------------------------	----------------------	----------------

ONTRUIMINGSPREVENTIE (OP)

Ontruimingspreventie richt zich op huurders met een ontruimingsvonnis. Het is een samenwerkingsverband tussen de woningcorporaties Waterweg Wonen, Samenwerking en de gemeente Vlaardingen. Huurders die tegelijk met het vonnis een 'laatste kans' brief ontvangen, kunnen contact opnemen met de medewerker Ontruimingspreventie. Ook kan deze medewerker zelf actie ondernemen als de huurder niet zelf reageert. Na een intake brengt zij de problemen in kaart, draagt zij de huurder over aan professionele en/of schuldhulpverlening en houdt zij de vinger aan de pols. Vaak zijn er meerdere betalingsachterstanden. Het doel van het traject Ontruimingspreventie is dat de betrokken huurders weer maandelijks de huur en overige vaste lasten gaan betalen. Eventueel kunnen ondersteunende middelen worden ingezet, zoals derden-betaling via de uitkering, inkomensbeheer, beschermingsbewind en psychosociale ondersteuning. Door hen te verwijzen naar een wijkteam is de kans groot dat zij hun leven in het algemeen weer op orde kunnen krijgen.

Onze medewerker ontruimingspreventie in Vlaardingen heeft meer dan voorheen zelf het initiatief genomen om een traject te beëindigen als een cliënt de afspraken niet nakwam. Ze heeft vrijwel alle aanmeldingen binnengekregen via de woningcorporaties.

Norm output OP: 40 klanten	Casussen gestart: 55	Afgesloten: 55
----------------------------	----------------------	----------------

MAATSCHAPPELIJKE OPVANG/PLUSVOORZIENING

De Plusvoorziening is in Schiedam een onderdeel van de Maatschappelijke Opvang. Het is een voorziening waarbij dak- en thuislozen de kans krijgen om weer zelfstandig te gaan wonen met intensieve (woon)begeleiding. De Plusvoorziening is voor de duur van maximaal 1 jaar (met in uitzonderlijke gevallen een verlenging van een half jaar). De Plusvoorziening is in samenwerking met Woonplus en de gemeente Schiedam opgesteld.

In 2016 zijn er 8 nieuwe cliënten in de Plusvoorziening geplaatst waarvan drie gezinnen en vijf alleenstaande. Daarnaast zijn er 6 trajecten afgesloten die óf in 2015 óf in 2016 in de Plusvoorziening zijn gestart.

Voordat cliënten toegelaten worden, worden ze besproken in de Selectiecommissie. Dit is een maandelijks overleg met gemeente Schiedam, Woonplus en de medewerker Plusvoorziening. Eind 2016 is ook Pameijer bij dit overleg betrokken vanwege uitbreiding van de maatschappelijke opvang in Schiedam met de Westvest. Dit is een woonvoorziening waar plek is voor 24 cliënten. Elke cliënt heeft een eigen slaapkamer en een gedeelde woonkamer, keuken en douche. Begin 2017 is deze voorziening van start gegaan.

Diverse instanties melden kandidaten aan voor de Selectiecommissie, zoals de WOT's, De Elementen en JBRR. Voor alle casussen geldt dat het om cliënten gaat die dak- en of thuisloos zijn. De bedoeling van de Selectiecommissie is dat er met elkaar gekeken wordt waar een cliënt en/of gezin opgevangen en begeleid kan worden. Doordat er eind 2016 bekend was dat er in begin 2017 de Westvest zou gaan starten zijn enkele cliënten naar de Westvest verwezen die voorheen wellicht de Plusvoorziening in waren gekomen. Daarom zijn minder cliënten geplaatst dan verwacht. Cliënten die na een traject uitstromen bij de Westvest kunnen alsnog in de Plusvoorziening geplaatst worden. De Westvest is dan als het ware een tussenstap. De verwachting is dat het aantal dus wel weer zal toenemen. Een nauwe samenwerking met netwerkpartners is hierbij erg belangrijk.

CURSUSAANBOD

Als een van de weinige maatschappelijk dienstverleners in het land biedt Minters in het kader van preventie nog groepsvoorlichting in de vorm van cursussen. Onze sociale professionals werkzaam in de wijkteams en op de scholen, maar ook de mantelzorgconsulenten en raadslieden 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.

De in 2016 gegeven cursussen zijn:

Cursusaanbod Minters 2016	Aantal deelnemers	Aantal malen gegeven
Assertiviteit	22	3
KIES	21	2
Kiezel en Druppel	22	2
Kom op voor jezelf 8-10 jaar	23	2
Kom op voor jezelf 10-12 jaar	10	1
Kom op voor jezelf 12-16 jaar	19	2
Cursus Ontspanningsoefeningen	27	2
Plan je budget	10	2
Rouwverwerking na Mantelzorg	20	2
Zorgen voor iemand	22	2
Assertiviteit voor Mantelzorgers	12	1
Totaal	208	



2. ALGEMENE GANG VAN ZAKEN BIJ MINTERS

Hoewel we kritisch zijn en blijven op hoe we werken, mogen de gepresenteerde resultaten over 2016 er zijn. In dit hoofdstuk lichten we toe hoe we die realiseren en hoe onze organisatie er uit ziet en functioneert.

KWALITEIT EN EFFECT

Alle processen draaien bij Minters om het primaire proces en daarmee om de cliënt, want die stond, staat en zal altijd centraal staan. Een belangrijke indicatie voor onze kwaliteit is, naast de meting van de zelfredzaamheidsmatrix voor en na een traject, de waarde die cliënten hier aan hechten. De gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam houden jaarlijks een cliëntenraadpleging onder mensen die contact hebben gehad met de wijkteams. De in 2016 gehouden raadpleging leverde de medewerkers van de wijkteams in Vlaardingen, waarvoor Minters de verantwoordelijkheid draagt, een mooi rapport op.

Uitslag uit cliëntenraadpleging wijkteams Vlaardingen

Onderdeel	Vlaardingen 2016	Vlaardingen 2015
Profilering	7,3	6,6
Bereikbaarheid	7,8	7,1
Medewerker	8,4	7,6
Werkwijze	7,7	6,8
Resultaat	8,0	7,0
Aanbevolen	8,1	7,2
Gemiddeld	7,88	7,05

Niettemin kunnen cliënten wel eens niet tevreden zijn met hun ervaringen bij Minters. Hiervoor hanteren we een klachtenprotocol en zijn aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Deze commissie is in 2016 één keer ingeschakeld voor de enige klacht die bij ons binnenkwam. Ook de bestuurder heeft zich over de klacht gebogen. De uitspraak van de commissie heeft geleid tot betere werkafspraken en een verscherping van de bestaande protocollen.

VERANTWOORD BESTUREN

De Raad van Toezicht van Minters functioneert volgens de Good Governance regels van Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland heeft deze nieuwe code in november 2016 aangenomen. De Good Governance visie van Minters, toegespitst op haar lokale situatie, zal op basis van deze code medio 2017 verder ontwikkeld worden. De Raad van Toezicht heeft in 2016 onder meer meegedaan aan een sessie over de ontwikkeling van de nieuwe strategische beleidsvisie van Minters. Ook sprak de Raad van Toezicht met de ondernemingsraad, met de directeur Bedrijfsvoering over de algemene gang van zaken bij Minters en het werkveld.

Per 31 december bestond de Raad van Toezicht uit mevrouw H. Reukema (voorzitter), mevrouw C. Doesburg (vicevoorzitter) mevrouw H. van der Hoeven, de heer H. Vrijhof en de heer B. Venhuizen.

Bij Minters functioneert ook een Ondernemingsraad (OR) nieuwe stijl. Dit betekent minder vergaderen, minder notities, meer gezamenlijk beleid met de bestuurder, maar wel binnen de Wet op de Ondernemingsraden. De OR komt eens per twee maanden bijeen met de bestuurder, die zich laat bijstaan door de HR manager. Deze werkwijze bevat alle betrokkenen prima. De OR heeft zich onder meer beziggehouden met het nieuwe (flex) werken, het Arbo/BHV beleid, de veranderingen in het functielooengebouw, de ontwikkeling van de wijkteams, de ontwikkelingen bij Veilig Thuis, het individueel keuzebudget en het loopbaanbudget, het scholingsbeleid en de strategisch beleidsplan van Minters.

Op 31 december 2016 bestond de OR uit Mariëlle Herbes (voorzitter), Marco Wolvers, Michelle van der Meeren, Nicolette Houwer en Marianne Barends.

MEDEWERKERS

De explosieve groei van Minters in 2015 heeft zich in 2016 gestabiliseerd. Eind 2016 waren 110 medewerkers in dienst van Minters, al dan niet fulltime. Dat waren er aan het begin van het jaar 106. Daarnaast werken 60 medewerkers uit moederorganisaties bij de wijkteams Vlaardingen.

Het ziekteverzuim onder de medewerkers was in 2016 relatief hoog: 5,9 procent. We hadden te maken met enkele langdurige ziektegevallen waarvan de oorzaak buiten Minters lag. Bovendien was er relatief veel ziekteverzuim als gevolg van zwangerschapsverlof. Dit verlof niet meegerekend, levert een verzuimpercentage van 5,5 procent op. Tegelijk zien we dat de werkdruk bij Minters is toegenomen en dat heeft ook invloed op het ziekteverzuim. Samen met de bedrijfsarts hebben de leidinggevenden veel aandacht voor het creëren van omstandigheden waaronder medewerkers zo goed mogelijk kunnen functioneren.

LERENDE ORGANISATIE

Minters werkte daar het afgelopen jaar, net als in de voorgaande en hierop volgende jaren, hard aan door de verbinding met iedereen aan te gaan die een bijdrage kan leveren. Daarnaast is Minters blijven inzetten op de kwaliteit van haar dienstverlening door haar medewerkers continu te scholen. Dit gebeurt onder meer door hen opleidingen te laten volgen, intervisie toe te passen en werkbegeleiding te bieden. Ook intern trekken medewerkers hierin samen op. In 2016 hebben we hiervoor een integraal scholingsplan opgezet, dat in 2017 wordt uitgevoerd. Daarnaast passen we de principes van een lerende organisatie toe: je mag bij Minters fouten maken als je er maar van leert.

FINANCIËEL RESULTAAT

Het resultaat van stichting Minters 2016 bedraagt €132.149 negatief ten opzichte van een begroot positief resultaat van €45.714. Het verlies heeft betrekking op de ontwikkeling van de Wijkteams Vlaardingen en gezinsspecialisten. Hiermee is in 2015 rekening gehouden door het vormen van een bestemmingsreserve. Gezien de omvang van het eigen vermogen is het 2017 niet mogelijk om extra te investeren in de wijkteams.

De subsidiebatens 2016 zijn €6.634.000 en zijn ca. €90.000 hoger dan begroot en ca. €65.000 lager dan in 2015. De toename ten opzichte van de begroting wordt o.a. verklaard door een aanvullende subsidie voor de Wijkteams Vlaardingen ad €107.000. Door een afname in de subsidie Gezinsspecialisten Schiedam en de aanbesteding van het Algemeen Maatschappelijk Werk in Hoek van Holland zijn de baten lager uitgekomen dan in 2015.

De subsidies 2015 zijn conform de jaarrekening 2015 vastgesteld, met uitzondering van de subsidie Mantelzorg Schiedam. Voor 2016 bedragen de toegekende subsidies ca €6.635.000. De overige baten bedragen ca. €802.000 en zijn €202.000 hoger dan begroot. De totale baten zijn uitgekomen op €7.437.000.

De lasten 2016 bedragen €7.570.000 liggen circa €465.000 boven begroting. De overschrijding wordt voor €420.000 verklaard door een stijging van de personeelskosten. In 2016 is het aantal fte met ca 10 fte toegenomen. Naast een toename van het aantal fte's zijn de salariskosten mede toegenomen door een stijging van de sociale lasten met ruim 1%. Tevens zijn extra kosten gemaakt voor inhuur van deskundigen ter ondersteuning van de Wijkteams en gezinsspecialisten.

De organisatiekosten zijn €64.000 hoger dan begroot. De automatiseringskosten zijn hoger uitgevallen doordat in 2016 kosten zijn gemaakt voor o.a. glasvezel die door de voorgenomen verhuizing direct als kosten zijn verantwoord. In 2016 is er geïnvesteerd in een klanttevredenheidsonderzoek en een marketing- en communicatiestrategie. Op basis van de uitkomsten van deze onderzoeken is o.a. besloten te investeren in de naamsbekendheid van Minters waardoor extra kosten zijn gemaakt voor reclame, onder meer in de vorm van advertenties.

STRATEGISCHE BELEIDSVISIE

In 2016 heeft Minters zich gebogen over haar strategische beleidsvisie. Die hadden we natuurlijk al, maar we blijven nadenken of actualisering van de visie aan de orde is. Bijvoorbeeld omdat de omstandigheden door de tijd heen veranderen. De uitkomst daarvan biedt inzicht in hoe we met klanten, medewerkers, partners en marktontwikkelingen willen omgaan. En daarmee geven we richting aan wat we doen, waarom en hoe we dat doen. We omarmen voor de beleidsperiode tot en met 2020 de kernwaarden vakbekwaamheid, openheid en vooruitstrevendheid. Daarmee bouwen we voort op de kernwaarden 'kwaliteit door transparantie en ondernemerschap'. In de loop van 2017 zal de strategische beleidsvisie gepubliceerd worden. Burgerparticipatie blijft ongetwijfeld de komende jaren een belangrijk item. Hulpverleners kunnen zich nog meer verbinden met clubs, kerken, sportverenigingen en andere organisaties. Hierdoor komen mensen nog dichter bij elkaar te

staan en begrijpen en ondersteunen ze elkaar beter. In het kader van preventief werken een belangrijk uitgangspunt. Discriminatie, uitsluiting en radicalisering krijgen hierdoor minder voedingsbodem en ook dat beschouwt Minters deels als haar opdracht.

UITDAGINGEN

Uitdagingen voor 2017 zijn het verder terugbrengen van de administratieve lastendruk, versterkte inzet van vrijwilligers, nog meer focus op preventie, nog meer nadruk op scholing van medewerkers, het verder uitbouwen van partnerschap met opdrachtgevers en ketenpartners, de verbetering van de communicatie met onze cliënten en professionalisering van het bedrijfsbureau. Minters is een organisatie om trots op te zijn en dat zijn we dan ook. In dit jaarverslag hebben we laten zien wat we in 2016 hebben gedaan om het welbevinden van de inwoners van ons werkgebied te bevorderen.

Minters
Burgemeester Van Lierplein 51
3134 ZB Vlaardingen
010 435 10 22
info@minters.nl
www.minters.nl