



Eindejaarsrapportage 2016

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	
Financiën	pag. 4
1. Organisatie	pag. 5
2. Regionale activiteiten en projecten	pag. 6
3. Maatschappelijke dienstverlening Haarlem	pag. 11
4. Maatschappelijke dienstverlening Regio	pag. 15
5. Loketten	pag. 19
Bijlage	pag. 22

Inleiding

Het sociale domein is flink in ontwikkeling. De verantwoordelijkheid voor jeugdzorg, zorg en welzijn en de participatiesamenleving is veel meer dan voorheen bij de lokale overheid neergelegd. Iedere gemeente heeft op zijn manier deze verantwoordelijkheid opgepakt en een nieuwe organisatiestructuur ontwikkeld om aan deze nieuwe wetgeving invulling te geven. Voor de organisaties in het welzijnswerk, de cliënt-ondersteuning en de maatschappelijke dienstverlening was deze ontwikkeling een nieuwe kans om de specifieke deskundigheid van medewerkers te bundelen om zo tot betere dienstverlening te komen. Burgers van de diverse gemeenten die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben, krijgen dichterbij huis, sneller en gericht de ondersteuning of zorg die ze nodig hebben. Transitie en transformatie is een lastig proces. Mensen (burgers en organisaties) zijn gewend aan bestaande structuren en verandering is niet altijd eenvoudig. Ook zijn niet alle veranderingen een verbetering en blijft het permanent zoeken naar de beste weg: houden wat goed is en veranderen wat beter kan.

Kontext heeft in deze ontwikkelingen haar eigen koers gevaren. In het koersplan 2016-2017 stond deze omschreven: Kontext gaat voor de ontwikkeling van medewerkers, volgens de uitgangspunten van Welzijn Nieuwe Stijl, zodat zij burgers in allerlei netwerkorganisaties kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan kunnen bieden. Kwaliteit van het vakmanschap en continuïteit van de werkgelegenheid hebben we daarmee prioriteit gegeven boven voortbestaan van de organisatie Kontext. Inhoudelijk sluit de samenwerking met de welzijnsorganisaties naadloos aan bij de transformatie en transitie die de overheid voorstaat. Immers, de welzijnsorganisatie begeven zich nog meer naar de wijken om daar initiatieven vanuit bewoners te ondersteunen. De welzijnsorganisaties creëren meer dan voorheen de gelegenheid voor burgers om elkaar te ondersteunen waarbij de mogelijkheid dichtbij is om tijdig en accuraat professionele hulp te betrekken.

Tegelijkertijd besloot de gemeente Haarlem een aantal opdrachten van Kontext naar andere organisaties te verleggen (zoals vorig jaar huiselijk geweld en in 2016 schulddienstverlening en jongerenhulpverlening). In tegenstelling tot bovenstaande ontwikkelingen in het sociale domein is Kontext geen voorstander geweest van het verplaatsen van de opdracht voor jeugdhulpverlening en schulddienstverlening naar specialistische organisatie als het CJG. De relatie tussen jongerenproblematiek, schulden en andere problemen in het gezin is zeer groot. De transformatie is ingezet met als doel om de lokale overheid de kans te geven deze problematiek dichterbij, laagdrempelig, klantgericht en efficiënter op te pakken. Door het vanaf de start van de transformatie in 2011 scheiden van de (politieke) verantwoordelijkheden voor jeugd, welzijn en schuldenproblematiek, met als verstrekkend gevolg de oprichting van twee gescheiden organisaties van jongeren en volwassenen, heeft Haarlem (en erger: de Haarlemse burger) hierin wat ons betreft de boot gemist.

Bovenstaande ontwikkelingen hebben er toe geleid dat Kontext de welzijnsorganisatie DOCK-Haarlem heeft benaderd met het voorstel om als één organisatie verder te gaan. Tegelijkertijd is met WIJ-Heemstede, de welzijnsorganisatie in Heemstede, gesproken over de mogelijkheid om het Heemstedse en Bloemendaalse deel van Kontext op te nemen in haar organisatie. Beide organisaties zagen net als Kontext het voordeel van dit samengaan in. Bestuurlijk heeft een groot deel van 2016 in het teken gestaan van gesprekken hierover met de lokale overheden en de diverse organisaties met als resultaat dat Kontext als zelfstandige organisatie niet meer zal bestaan met ingang van 1 januari 2017. Ik wil iedereen bedanken voor de goede samenwerking afgelopen jaren en wens de maatschappelijke dienstverlening en onze medewerkers een goede toekomst bij DOCK, WIJ Heemstede, het CJG, Socius en de gemeente Haarlem.

Marianne Huisman, 27 december 2016

Financiën

Code	NaamR	NaamRapport	CodeGrootb	NaamGrootboekrekening	Actueel		Afwijking t.o.v.		Begroting		
					jan - Nov 2016		Begroting	vorig jaar	jan - Nov 2016	jan - dec 16	
					Actueel						
A	1.	Totaal Baten			3.249.816	€	132.225	€	-1.014.119	3.117.591	3.401.009
	2.	Totaal Opbrengst activiteiten			55.279	€	47.579	€	-130.153	7.700	8.400
	3.	Totaal Overige opbrengsten			5.000	€	3.167	€	-42.938	1.833	2.000
		Totaal baten			3.310.095	€	182.971	€	-1.187.209	3.127.125	3.411.409
B	1.	Totaal Personeelskosten			2.173.433	€	79.531	€	-1.107.345	2.093.902	2.284.257
	2.	Totaal Sociale lasten			545.604	€	60.062	€	-22.280	485.542	529.683
	3.	Totaal Overige personeelskosten			48.614	€	5.213	€	-74.188	43.401	47.347
		Totaal Lonen en salarissen			2.767.651	€	144.806	€	-1.203.812	2.622.845	2.861.286
C	1.	Totaal Huisvestingskosten			127.292	€	376	€	-84.798	126.916	138.454
	2.	Totaal Inkoopkosten activiteiten			0	€	-	€	-	0	0
	3.	Totaal Kantoorkosten			62.042	€	-8.433	€	-12.318	70.475	76.881
	4.	Totaal ICT & Telecom kosten			112.839	€	-6.636	€	-28.605	119.475	130.336
	5.	Totaal Algemene kosten			60.656	€	-26.527	€	-67.908	87.183	95.109
	6.	Totaal Overige kosten			0	€	-	€	-	0	0
	7.	Totaal Reclame & PR			8.698	€	-12.431	€	5.666	21.129	23.050
	8.	Totaal Vervoerskosten			180	€	180	€	109	0	0
		Totaal Overige bedrijfskosten			371.707	€	-53.471	€	-187.851	425.178	463.830
E		Totaal Afschrijvingen op vaste activa			69.963	€	5.642	€	-4.251	64.321	70.168
		Totaal Afschrijvingen op vaste activa			69.963	€	5.642	€	-4.251	64.321	70.168
F		Totaal Rentelasten en soortgelijke kosten			1.979	€	-313	€	-123	2.292	2.500
		Totaal Financiële baten en lasten			1.979	€	-313	€	-123	2.292	2.500
G		Totaal Buitengewone baten			-4.155	€	-4.155	€	-26.459	0	0
		Eind Totaal Buitengewone baten en lasten			-4.155	€	-4.155	€	-26.459	0	0
		Totaal resultaat:			102.950		€ 90.461		€ 235.287	12.489	13.624
											Positief

Toelichting financiën

Baten

Structurele subsidie

Ten opzichte van initiële begroting 133k meer aan opbrengsten. Met name uitbreiding in de beschikking van gemeente Haarlem (+66k) en Bloemendaal (+24K) zijn hier debet aan. Hier staan wel uitbreiding in de personele kosten tegenover.

Overige meeropbrengsten zijn voornamelijk te danken aan uitbreidingen van bestaande opdrachten.

Opbrengst overige activiteiten

De meeropbrengsten zijn te danken aan, verkrijgen en geven van KIES-trainingen, alsmede doorbelasting van gebruik van spreekkamers welke door stichting MEE worden gebruikt.

Personele kosten

Bruto loonkosten, zijn 47K hoger dan begroot. Dit komt mede doordat er extra dienstverleningsopdrachten zijn verkregen waar inkomsten tegenover staan. Als gevolg van hogere brutoloonkosten zijn hiermee samenhangende kosten, zoals IKB, Pensioenlasten werkgever alsmede sociale lasten werkgever, ook gestegen.

Dienstverlening, backoffice. Is hoger dan begroot, mede door het inhuren van een (tijdelijke) externe HRM-adviseur die is aangetrokken door het vertrek van mevrouw Clarinda naar Dock.

Algemene kosten

Tot op heden is er aan opleidingskosten een bedrag van 23K minder aan kosten gemaakt. Dit verklaard voor het grootste deel de afwijking ten opzichte van budget.

Reclame en PR

Een aantal geplande promotionele activiteiten die wel waren begroot zijn, gezien gelet op de voorgenomen ontwikkelingen, niet in uitvoering gezet. Dit heeft ook een (positief) effect op de post Drukwerk (11k) die in de categorie kantoorkosten zijn opgenomen. Daarnaast is een groot deel van de kosten die gemaakt zijn in verband met het 10-jarig bestaan door andere partijen gefinancierd.

1. Organisatie

1.1 Medewerkers-inleiding

In 2016 hebben we gemiddeld bijna 46 fte in dienst gehad, uitgezonderd de stagiaires. Op 3 na had iedere medewerker een contract voor onbepaalde tijd. Bijna 4 fte (6 personen) liepen stage in het schooljaar 2015-2016, zij hebben in juni afscheid genomen van Kontext. In september zijn 2 stagiaires begonnen. Iets meer dan 70% van onze medewerkers is vrouw.

In 2016 is een nieuwe CAO welzijn van kracht geworden. Daarin zijn het individueel keuzebudget en het loopbaanbudget opgenomen. Medewerkers worden geacht zelf keuzes te maken of zij hun budget in opleiding, vakantiedagen of vakantiegeld omzetten. Alle medewerkers hebben hun keuze in overleg met de leidinggevende bepaald en tijdig doorgegeven zodat onze salarisadministratie dit kon verwerken.

De verandering in periode waarover het vakantiegeld berekend wordt (was 1 mei tot 1 mei, is nu 1 januari tot 31 december) betekende voor Kontext een extra financiële last in het uitbetalen van het gereserveerde vakantiegeld over 2015. Na instemming van de ondernemingsraad is besloten het uit te keren deel vakantiegeld in mei te maximeren op 8% van het jaarsalaris. Het resterende is uitgekeerd in extra vakantiedagen, in de loop van de maanden in 2016 of in december 2016.

Op 13 december hebben we met vrijwel alle medewerkers en een deel van de Raad van Toezicht intern afscheid genomen van elkaar en de organisatie. Op 19 december was het afscheid voor vrijwilligers en voor externe contacten.

1.2 Ontwikkeling

In de begroting was in 2016 nauwelijks ruimte voor opleiding. Wel is in de nieuwe CAO een reservering per persoon voor loopbaanbudget opgenomen. In het eerste halfjaar van 2016 hebben we met alle medewerkers gesprekken gevoerd over de manier waarop ze hun loopbaanbudget gaan inzetten. In het opleidingsbeleid hebben we één collectieve training voor alle professionals opgenomen, te weten Netwerken, Versterken en Verbinden. In deze training stonden de ruimte voor de professional, externe profilering en de nieuwe rol van de professional in relatie tot klanten en opdrachtgevers centraal. Deze tweedaagse training is verzorgd door OSA en heeft in het voorjaar plaatsgevonden. Om de training mede te financieren hebben we een beroep gedaan op het FCB fonds.

1.3 Verzuim

Het ziektepercentage in het eerste halfjaar van 2016 is gemiddeld 6,5%, een daling na het gemiddelde van 7,5% over het eerste halfjaar. Het percentage is eind november 6,32%. We hebben te maken gehad met een aantal ongelukkige medische situaties zoals medewerkers met gebroken en/of geopereerde benen, heupen of voeten waardoor we steeds een gemiddeld verzuim tussen de 3,5 en 6,5% hebben gehad. De heftige griepgolf begin van het jaar, met in januari een verzuim van bijna 10%, hebben we helaas niet meer in kunnen lopen.

1.4 Ondernemingsraad

Het hele jaar is er regelmatig overleg geweest tussen bestuurder en de ondernemingsraad over de ontwikkelingen met Kontext. Iedere 2 maanden regulier overleg en tussendoor om elkaar op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. Ook is de ondernemingsraad betrokken geweest bij de gesprekken met MT en raad van toezicht over de Toekomst van Kontext. Naast dit onderwerp is er gesproken over het medewerkers tevredenheidsonderzoek, de RIE en individueel keuzebudget, loopbaanbudget, beroepsregistratie. De ondernemingsraad heeft advies gegeven over samengaan met WIJ Heemstede, de bestuurswissel met Jan Hoefsloot van DOCK en instemming op het functieprofiel van Loketmedewerker.

2. Regionale activiteiten en projecten

2.1 Formulierenbrigade

Het eerste halfjaar stond weer in het teken van de belastingaangiften en kwijtscheldingen voor de doelgroep minima. Deze afspraken vonden plaats op de locaties van de Loketten in Haarlem-Schalkwijk en Haarlem-Noord en op Oostvest bij Kontext.

In Schalkwijk zijn verreweg de meeste afspraken gemaakt.

In de belastingperiode is gesignaleerd dat een doelgroep die niet behoort tot de minima ook probeert gebruik te maken van het hulp bij invullen van formulieren. Mensen die digitaal niet vaardig zijn, een vrees hebben voor het invullen van formulieren of burgers met een hoger inkomen die voor financiële tegenslagen in een hulpverleningstraject bij Kontext of samenwerkingspartner zitten.

Na de zomer is er een merkbare afname van afspraken. Er is actief onderzoek gedaan naar de reden van afname. Door de komst van de sociaal wijkteams zien we dat er sneller zaken bij de klant worden gerealiseerd, zoals het invullen van een formulier. Ook wordt als oorzaak de geografische verdeling van Haarlem genoemd. Centrum en zuidwest zou graag zien dat de cliënten in de wijk geholpen worden.

In samenwerking met de bibliotheek wordt op dit moment onderzocht om in het centrum van Haarlem een spreekuur te starten met ingang van maart 2017. Dit wordt gecombineerd met het convenant wat de bibliotheek met de landelijke belastingdienst heeft afgesloten. Daarbij wordt gekeken naar de doelgroep die Kontext bedient en de doelgroep die de Belastingdienst wilt bereiken. Indien hier een discrepantie bestaat, zullen de vrijwilligers extra geschoold moeten worden. De Belastingdienst stelt een leermodule ter beschikking, die dienstverleners en vrijwilligers in staat stellen om de gewenste kennis te krijgen.

Vanuit Sociale Zaken en Werkgelegenheid is gevraagd om de formulierenbrigade in te zetten voor uitkeringsgerechtigden die niet zelf in staat zijn om hun inkomstenverklaring maandelijks in te vullen. Momenteel wordt er onderzocht of een deel van de doelgroep collectief geïnstrueerd kan worden, zodat zij in de toekomst digitaal vaardiger worden en in staat zijn om zelf het wijzigingsformulier in te dienen. De informatievoorziening wordt in nauwe samenwerking met Sociale Zaken en Werkgelegenheid tot stand gebracht, zodat iedere Haarlemse burger in de gelegenheid wordt gesteld om gebruik te maken van dit aanbod.

Momenteel zijn er 10 vrijwilligers bij de formulierenbrigade werkzaam.

De vrijwilligers hebben de uitdrukkelijke wens uitgesproken om de huidige inzet te continueren in 2017. Daarbij proberen we de formulierenbrigade op locaties waar het SWT en loketten gesitueerd zijn vast te houden. Hierdoor worden korte lijnen gecreëerd en werken de vrijwilligers in het verlengde van de professionals.

In totaal heeft de formulierenbrigade 1345 keer hulp geboden. Zij hebben 912 unieke klanten gezien. Zij hebben 515 aangiften inkomsten- belasting ingevuld, kwijtschelding Gouwe-Rijnland 126 keer en kwijtschelding gemeentelijke belastingen 96 keer. Ook inkomensafhankelijke voorzieningen, zoals bijzondere bijstand (34), belastingtoeslagen (38) en inkomen genererende voorzieningen zoals een WW-uitkering of de Participatiewet. Afgelopen jaar is er 62 keer een beroep gedaan om de administratie te ordenen, met of zonder de burger.

2.2 Onderzoek toename onderbewindgestelden

Om recidive te voorkomen lijkt het aanbieden van een nazorgtraject relevant. Dit is gebaseerd op ervaringen van Kontext en de uitkomsten van het 'Verdiepend onderzoek naar de groep onderbewindgestelden'.

Kontext zou zo'n nazorgtraject graag willen opzetten en ontwikkelen, in samenwerking met budget-beheerders, beschermings- en WSNP-bewindvoerders en schulddienstverleners in de regio Haarlem. De eerste afspraak met betrokken medewerkers van schulddienstverlening kon geen doorgang krijgen wegens een overlijden. De afspraak is door de gemeente afgezegd. Een nieuwe afspraak wordt in het eerste kwartaal van 2017 gepland.

2.3 Mobiele thuisadministratie

De mobiele thuisadministratie is een project dat in de onderzoeksfase verkeerd. Inmiddels is er een medewerker geworven die de risico's in kaart gaat brengen. Met name de veiligheid van de vrijwilligers, de mogelijkheden om aansluiting te vinden bij de Sociaal wijkteams en de verzekeringstechnische aspecten die kleven aan het de administratieve taken die wenselijk zijn. De vrijwilligers die nu in andere projecten werkzaam zijn hebben een duidelijk, gekaderde taakomschrijving. In een thuissituatie kunnen administratieve taken niet altijd zwart/ wit zijn, waardoor de kwaliteit in een proces geborgd moet worden. In 2017 zal het project nieuw leven worden ingeblazen.

2.4 Centrum Levensvragen en Ouderworden [CLEO]

Er waren het afgelopen jaar 26 aanmeldingen voor gesprekken door vrijwilligers van het Centrum voor Levensvragen en ouder worden. De coördinator voerde met alle ouderen een intakegesprek. Er kwamen 24 aanmeldingen uit Haarlem, 1 uit Bentveld en 1 uit Zandvoort. Alle aanmeldingen leidden tot een match met een vrijwillige gesprekspartner. De ouderen krijgen een serie van 7 gesprekken aangeboden. Er werken vanuit Cleo in totaal 21 vrijwilligers. Zij ontmoeten de coördinator en collega-vrijwilligers vier keer per jaar in 4 zogenaamde klankbordgroepen. De bijeenkomsten bieden mogelijkheid tot intervisie en deskundigheidsbevordering. Het afgelopen jaar kwamen de volgende thema's aan bod: dementie, depressie bij ouderen, eenzaamheid, grenzen stellen door vrijwilligers, kwetsbaarheid bij ouderen en "Hoe sluit je een contact af".

Organisatorisch veranderde er ook voor Cleo het een en ander in 2016. Coördinator Roos van Rijen nam afscheid en droeg "haar project" over aan een Haarlemse maatschappelijk dienstverlener. In 2017 wordt de dienst voortgezet vanuit Dock Haarlem, in samenwerking met WIJ Heemstede voor de Heemstedse en Bloemendaalse ouderen. Het Oranje Fonds droeg van juli 2014 tot juli 2016 financieel bij aan het project, wat Kontext in staat stelde in die periode de oud coördinator en de nieuwe coördinator naast elkaar te laten werken, waardoor werkwijzen goed konden worden geborgd en intern geïmplementeerd.

2.5 Verhuiscoach (en wooninformatiemarkt)

Het bleek in 2016 steeds moeilijker om de dienst Vrijwillige Verhuiscoach goed vorm te geven. Er is wel een behoefte onder Haarlemmers die het lastig vinden om zelfstandig een verhuizing te regelen, maar het komt maar zelden tot een echte match met een vrijwilliger. Vaak is de klant al geholpen met de juiste informatie gegeven door Loket of maatschappelijk dienstverlener. Zij wijzen hen ook op mogelijkheden om de ondersteuning zelf te organiseren met familie en vrienden. Wat overblijft is een groep die zoveel steun vraagt en waarbij vaak sprake is van zo weinig eigen regie op het leven, dat het niet passend is hier een vrijwillige verhuiscoach een coördinerende rol te geven.

Daarnaast kostte het in 2016 moeite om de coördinatie inzet vanuit Kontext goed te regelen, doordat de maatschappelijk dienstverleners de meeste uren in wijkteam of ander netwerk zijn ingezet. Al met al is er dus wel andere ondersteuning rond verhuizen geboden, veelal in de vorm van informatie en advies. Daarnaast is er vanuit de samenwerking met de corporaties rond de Verhuiscoach het initiatief ontstaan voor een Woon Informatiemarkt voor senioren. De markt werd mede georganiseerd door Kontext in samenwerking met Elan Wonen, Pre Wonen, Ymere, Woonservice en gemeente Haarlem. Het evenement vond plaats op 14 oktober 2016 in het Van de Valkhotel en was een groot succes. De wethouder opende en er waren 40 stands en 4 workshops voor de geïnteresseerde senioren. Ongeveer 250 senioren bezochten de markt.

De samenwerking en de feedback van de aanwezigen maakten duidelijk dat er veel behoefte is aan informatie over wonen en verhuizen onder senioren, de betrokkenen willen de markt een jaarlijks terugkerend event laten worden. Daarnaast hebben de corporaties het voornemen meer te gaan samenwerken rond informatieverstrekking en wonen op maat, met elkaar en met de gemeente.

De groep met regieverlies zal hier niet (voldoende) bij gebaat zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld om mensen die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, analfabeet of laaggeletterd zijn, geen of een beperkt netwerk hebben of verstandelijk beperkt zijn. De organisatoren hebben deze leemte gedeeld met de gemeente Haarlem. De behoefte aan passende ondersteuning voor de groep met regieverlies vraagt om een nauwere samenwerking tussen de sectoren welzijn en wonen.

2.6 Cursussen & workshops

In Haarlem zijn er in totaal 3 Kies-trainingen gegeven in de leeftijdscategorie 5-7 jaar en 8-12 jaar. In Bloemendaal en Heemstede zijn er vanuit de Centra voor Jeugd en Gezin dit jaar in totaal vier KIES (Kinderen In Echtscheiding Situaties) trainingen georganiseerd. De trainingen zijn begeleid door twee gecertificeerde trainers van Kontext.

In Zandvoort is in samenwerking met het lokale welzijnswerk een Rouw-zelfhulpgroep gestart, hierbij werd gebruik gemaakt van de deskundigheid van maatschappelijk werker bij Kontext. De medewerker vulde aan naar behoefte van de deelnemers en bracht interventies en informatie in waar gewenst.

2.6.1 Assertiviteitstraining

Afgelopen jaar hebben er drie assertiviteitstrainingen plaatsgevonden. De trainingen worden in de avond aangeboden. De groep is een samengesteld gezelschap van mannen en vrouwen. Inmiddels hebben zich al weer mensen aangemeld voor deelname in 2017.

2.6.2 Rouwen en verder

Kontext en Dock hebben de cursus 'Rouwen en verder' een nieuw leven ingeblazen. De eerste aanmeldingen voor de najaarscursus zijn binnen. Deze cursus wordt gegeven door trainers van Dock en Kontext.

2.6.3 Triple P voor Arabische klanten

Een medewerker van Kontext heeft twee Triple P trainingen gegeven in april 2016 aan opvoedondersteuners van Arabische afkomst. Beide keren waren er vijftig deelnemers. De Triple P methode leert ouders een positieve opvoedstijl aan.

2.7 Echtscheiding

2.7.1 Informatiepunt Echtscheiding

Het Informatiepunt Echtscheiding – voor mensen die overwegen om te scheiden of relatieproblemen hebben – is inmiddels een niet meer weg te denken onderdeel van de dienstverlening van Kontext. De belangstelling voor dit Informatiepunt is stabiel.

Daarnaast hebben de deelnemende medewerkers omstreeks de Dag van de Echtscheiding een informatiemarkt georganiseerd. Ondanks het uitblijven van mensen die het voornemen hebben om te scheiden, bleek dit een effectieve netwerkbijeenkomst waar partijen als MEE& De Wering, Juridisch Loket, CJG, Humanitas BOR en Veilig Thuis aan deelnamen.

2.7.2 Ouderschap blijft

Ouderschap blijft is een product wat steeds meer naamsbekendheid krijgt. Regelmatig vinden er verwijzingen plaats vanuit de rechtbank of de Raad voor Kinderbescherming. Niet altijd is duidelijk wat gevraagd wordt van de deelnemende stellen. Beiden dienen namelijk gemotiveerd te zijn om tot een gezamenlijke oplossing te komen. Ook komen er verwijzingen binnen waarbij een van de ouders de taal niet voldoende machtig is, waardoor werken naar een constructieve manier van omgang moeizaam is. Dat heeft reden gegeven om bij de verwijzers afspraken te maken om het aanbod goed onder de aandacht te brengen en te vragen naar de behoeftes die leven.

In het laatste kwartaal van 2016 heeft er een verkennend gesprek plaatsgevonden met Humanitas, de begeleide omgangsregeling (BOR). Beide partijen hebben de wens uitgesproken om in het vervolg nauwer samen te werken om in het belang van het kind een goede omgang te bewerkstelligen. Een werkproces waarbij concrete samenwerkingsafspraken het resultaat van zijn, zullen leidraad zijn voor de toekomst.

2.8 Projecten

2.8.1 Perron Kennemerland en IJmond

Verschillende welzijnspartijen hebben de handen ineen geslagen voor het project Perron Kennemerland en IJmond, looptijd tot eind 2016. "Het project heeft tot doel om via bestaande initiatieven in de gemeenten Beverwijk, Haarlem en Velsen het netwerk van vrijwilligers, die mensen dichtbij huis ondersteunen bij (het aanleren van) digitale vaardigheden, uit te breiden en te organiseren."

Kontext is penvoerder van dit project. Een uitgebreide rapportage voor gemeenten en provincie wordt momenteel geschreven. Hieronder een korte samenvatting, met name gericht op Haarlemse deel.

Inventarisatie. In het eerste half jaar is een inventarisatie afgerond van alle aanbod en initiatieven in de regio op het gebied van computerhulp, digitale administratie en het leren van digitale vaardigheden. Op basis hiervan zijn 7 proeftuinen gekozen in Haarlem, Beverwijk en Velsen met als doel om het aanbod aan dienstverlening gericht op digitale vaardigheden te versterken. Voor Haarlem ging het om buurtkamers als plek waar ouderen verleid worden tot gebruik van digitale middelen, achter de voordeur door Delftwijk Digitaal en onderzoek naar manieren om de leerbaarheid van klanten aan te spreken in het Loket Haarlem door digitale brigade.

Netwerken. Tijdens de lokale projecten en tijdens de inventarisatie zijn steeds meer initiatieven gevonden waarmee het project Digitaal Perron in gesprek is geraakt. Sommige van deze initiatieven kregen een actieve rol in de lokale projecten. Zo zijn er verbindingen aangegaan met Nederland Verbindt, met de bibliotheken en via hen ook met Seniorweb en KBO. Er zijn twee netwerkbijeenkomsten georganiseerd en met diverse partijen is apart gesproken en zijn onderling allerlei verbindingen gemaakt. Hier is opgevallen dat alle partijen in het veld nog niet goed van elkaars aanbod op de hoogte zijn waardoor zij klanten die zij niet goed zelf kunnen helpen ook niet goed kunnen verwijzen. Andere conclusie is hier dat anderstaligen en laaggeletterden specifieke aandacht behoeven en de laatste groep ook lastig te bereiken is.

Borging en evaluatie. Het aanbod aan versterking van digitale vaardigheden is groot en zeer divers en de klant ziet zichzelf lang niet altijd als klant. Vrijwillige aanbieders weten van elkaar onvoldoende. De aanbevelingen die we doen richten zich op het activeren, netwerken en doorverwijzen. Daarin zien we belangrijke mogelijkheden om door te pakken middels het taalakkoord en samenwerking met de Bibliotheken in de regio.

2.8.2 Quli

Aanleiding voor het willen testen van een digitaal platform komt uit de beweging van kwetsbare mensen van de intensieve zorg naar het sociale domein. Mensen die tot op heden in beschermd wonen (intramuraal) werden behandeld zullen vaker in een gewone wijk komen te wonen, met of zelfs zonder ambulante begeleiding. Deze beweging is een aantal jaren geleden ingezet. Daardoor vindt een heroriëntatie van het welzijnswerk plaats en is het belang van informele zorg groter geworden. Quli is opgezet om te bezien of het mogelijk is dat ex-cliënten uit RIBW-KAM duurzaam zelfstandig kunnen wonen en of een digitaal platform een rol kan spelen bij het (terug)vinden van zelfstandigheid.

Doordat de ontwikkelingen in het speelveld langzamer gingen dan bij het opstellen van het project was verwacht, vergde het veel overtuigingskracht en gesprekken vanuit het project(team) om de aandacht voor Quli op de agenda te houden.

Inmiddels ligt er een eindrapport van het project in Haarlem. In dit rapport staan de plannen voor de ontwikkeling en het testen van het digitaal platform Quli voor kwetsbare inwoners van Haarlem beschreven. In het rapport wordt geconstateerd dat de vooraf gestelde plannen niet zijn gelopen zoals verwacht of gehoopt. Het idee om met project Quli aan de slag te gaan is ontstaan toen het erop leek dat tijdens de transitie van het Sociale Domein een deel van de mensen met een begeleid wonen indicatie hun indicatie woonbegeleiding zouden kwijtraken. Het doel was om er voor zorg te dragen dat deze mensen duurzaam zelfstandig zouden kunnen blijven wonen zonder deze indicatie.

Maatschappelijk werk en Sociale wijkteams zouden hier een rol in kunnen spelen. Bovenal was het de intentie dat de burger zelf regie zou kunnen voeren over zijn leven en met behulp van een digitaal platform zijn netwerk kan inzetten om het duurzaam zelfstandig leven te realiseren. RIBW-KAM, Kontext en Sociale wijkteams zagen in Quli een middel om dit doel te bereiken.

Omdat er veel onderdelen anders gelopen dan wij vooraf in de projectomschrijving aangegeven hebben moesten er steeds nieuwe keuzes gemaakt worden en de doelstellingen herzien. Het uiteindelijke projectresultaat wijkt daarom af van onze oorspronkelijke projectdoelstelling. De oorspronkelijke en bereikte resultaten, hebben we in het rapport opgenomen.

2.8.3 Inzet regionaal KompasBCT

In het vierde kwartaal van 2016 heeft een nieuwe medewerker vanuit Kontext het team BCT (Brede Centrale Toegang) versterkt. Kontext heeft het aantal medewerkers dat in het BCT-team wordt ingezet teruggebracht naar twee. Beiden werken twee dagen bij de BCT. Eén van de medewerkers van Kontext heeft een andere uitdaging gevonden in het Sociaal Wijkteam, maar doordat de wervingsprocedure in eerste instantie geen kandidaten opleverden moest deze medewerker noodgedwongen in de BCT blijven. Door ziekte is vervanging een groot probleem. In samenspraak met de GGD wordt hier een passende oplossing voor gezocht om in de toekomst afwezigheid op te vangen.

Voor mensen uit de zogenoemde OGGZ wordt vanuit de BCT en Loket in de Stad dienstverlening aangeboden. Deze dienstverlening is de komende jaren waar mogelijk gericht op activering van de doelgroep. Er is ingezet op het leggen van verbindingen tussen basisinfrastructuur en specialistische zorg, o.a. ten behoeve van burgers uit de OGGZ en GGZ. Inmiddels is de vraag gesteld of loket in de stad mee kan in de ontwikkelingen van de sociaal wijkteams om dichterbij de cliënt te staan en preventiever te kunnen werken. Deze wens om aan te haken bij de sociaal wijkteams wordt in het eerste kwartaal 2017 nader onderzocht.

3. Maatschappelijke dienstverlening Haarlem

Inleiding

Door de extra inzet van sociaal werkers in de Sociaal Wijkteams én langdurig ziekteverzuim van twee medewerkers binnen team Haarlem kwamen de sociaal werkers van het gebiedsteam Haarlem extra onder druk te staan. Dit leidden niet tot langere wachttijden: deze variëren van één tot drie weken. Wel had het impact op de capaciteit voor de vrijwilligersprojecten, zoals de Verhuiscoach en het op te starten project Mobilele Thuisadministratie. Impact had het ook op de mogelijkheid tot inwerken van een extra medewerker BCT en op de beschikbaarheid voor bureaudiensten.

Afgesloten producten team **Haarlem**

Periode: 01-01-2016 t/m 31-12-2016

Som van AANTAL	FINANCIER				
	AMW - Basispakket	Haarlem	Overig	Regulier SR	Totaal
Aanmelding	4	0	0	4	8
Aanvraag voedselbank	100	0	0	2	102
Casemanagement en zorgcoördinatie	12	2	0	1	15
Contact	417	5	1	500	934
Crisishulpverlening	2	0	0	1	3
De weg naar zelfredzaamheid	107	0	0	59	167
Eerste hulp bij...	50	0	0	485	539
Formulierenbrigade	2	0	0	0	2
Groepshulpverlening, trainingen en workshops	33	0	0	0	33
Intake Algemeen	3	1	0	2	6
Kortdurende hulpen dienstverlening	0	0	0	2	2
Lang(er)durende ondersteuning en begeleiding	1	0	0	0	1
Situatieverkenning	197	1	0	41	239
Totaal	929	9	1	1096	2051

Korte contacten team **Haarlem**

Periode: 01-01-2016 t/m 31-12-2016

GEMEENTE	Totaal
Haarlem	2537
Totaal	2537

Enmalige contacten die telefonisch of fysiek plaatsvinden worden onder een contact geregistreerd. De formulierenbrigade en de cliënten op het echtscheidingspreekuur vallen hier ook onder. Aan de hand van de zelfredzaamheidsmatrix (zie bijlage) wordt getoetst wat het effect is van de hulpverlening voor

interventie en na interventie. Dit is aan de hand van thema's: financiën, huisvesting, geestelijke gezondheid, verslaving, sociaal netwerk, maatschappelijke participatie, Activiteiten dagelijks leven, Lichamelijke gezondheid, Huiselijke relatie, dagbesteding en justitie. De maatschappelijk dienstverleners die werkzaam zijn in het sociaal wijkteam registreren in een ander systeem. Zij zijn in de dagelijkse praktijk bezig met de samenwerking met diverse disciplines in het team.

3.1 Sociaal Raadslieden

De vraag naar sociaal juridische ondersteuning is onafgebroken aanwezig geweest. Vanuit het veranderende werkveld wordt gevraagd om een doorontwikkeling te maken. Er wordt gevraagd om te collectiveren, de doelgroep zelfredzamer te maken, de signaleringspositie te versterken en om vooral de aansluiting te vinden met partners in het werkveld die dicht bij de burger gepositioneerd zijn. Dit heeft niet alleen invloed op de werkwijze, een bewustwordingsproces bij de burger is daar een voorbeeld van. In het laatste kwartaal wordt actief vergelijkingsmateriaal gezocht in het land, waar een vergelijkbaar aanbod van groepen aanwezig is. De samenwerking met de SWT zal worden versterkt, waarbij ieder raadsman/vrouw een team 'adopteert'. Kennis uitwisselen, preventief inzetten en waar nodig een collectief aanbod op wijkniveau of regionaal ontwikkelen. Ondanks de aanhoudende klantstroom zijn er veel slagen gemaakt.

Lokaal is gesproken met de afdeling Sociale Zaken over signaleringen van structurele aard. Aan de orde is geweest het structureel niet of onjuist toepassen van de beslagvrije voet bij bijstandsgerechtigden in geval van verrekening van schulden met de uitkering. Hier is een enorme progressie geboekt, door de standaard inhouding van 6% te verlagen naar 3%. Alsnog kan het voorkomen dat er individuele gevallen hierdoor onder de norm komen, en kan het op verzoek alsnog gecorrigeerd worden.

De sociaal raadslieden hebben 1096 cliënten ondersteuning geboden op diverse terreinen. Daarbij lag de nadruk op preventief aanbod om specialistische hulp te verminderen, te vertragen en te voorkomen. Door signalering, de focus leggen op vraagverheldering, informatie- en advies en bemiddeling wordt erger voorkomen. De trajecten zijn meestal kortdurend van aard. In totaal zijn er 484 kortdurende trajecten geweest, 548 contacten, 59 trajecten, de weg naar zelfredzaamheid en 2 cliënten die crisishulpverlening en casemanagement nodig hadden.

3.2 Loket in de Stad

Kengetallen

	Aantal klantcontacten	Aantal klantvragen naar soort problematiek	Aantal klantvragen per klantcontact	Aantal unieke klanten
1e kw	299	668	2,23	162
t/m 2e kw	600	1316	2,19	294
t/m 3e kw	926	2036	2,20	401
t/m 4e kw	1134	2508	2,21	472
Vergelijk 2015	1310	2568	1,96	500

Categorie van gestelde vragen over heel 2016

Categorie	problematiek	Aantal	% van totaal
Relationele problemen, opvoeding en geweld		41	1,5%
Financiën	AOW	11	0,4%
	belastingen en toeslagen, kwijtscheldingen	161	5,9%
	minimavoorzieningen	63	2,3%
	schulden en budgetteren	94	3,4%
	Participatiewet	63	2,3%
	overig financiën	421	15,4%
Huisvesting		1060	38,8%
School, opleiding		7	0,2%

Werk en maatschappelijke participatie	administratie voeren en communicatie met instanties	338	12,4%
	huishouden voeren en organiseren	9	0,3%
	vervoeren en verplaatsen	7	0,2%
	overig werk en maatschappelijke participatie	137	5,0%
Eenzaamheid		4	0,2%
Gezondheid		98	3,6%
Verslaving/ vervuiling		2	0,1%
Juridische kwesties		170	6,2%
Blanco		48	1,8%
Totaal		2736	100%

klantcontacten per spreekuur t/m 4e kwartaal 2016

	aantal klantcontacten	gem. klantcontacten/ spreekuur
Loket in de Stad	1134	6,0

3.2.1 Over Loket in de Stad

Loket in de Stad is een zeer effectief spreekuur, in slechts 2 uur spreekuurtijd (in vergelijking met de 3 – 3,5 uur van Loket Haarlem) worden gemiddeld 6 klanten geholpen (Loket Haarlem 6,2 klanten). Ten opzichte van 2015 is het aantal gestelde vragen per klantcontact toegenomen, deze trend is vergelijkbaar met andere loketten. Het geeft aan dat mensen met meer vragen komen en dat is een indicatie dat de situatie van de klant minder eenvoudig is. Het tweede half jaar was iets rustiger, een duidelijke reden is niet goed aanwijsbaar. Wellicht de extra inzet van HVO Querido aan begeleiding van mensen op de Velserspoort.

Ten aanzien van de gestelde vragen van klanten zijn er wat meer problematieken rondom vragen aan instanties en administratie voeren. Het team van Loket in de Stad komt veel mensen tegen die niet van het budget van de bewindvoering kan rondkomen of bijvoorbeeld niet verzekerd is ondanks de bewindvoering.

De activeringsdoelstelling van Loket in de Stad is goed ontwikkeld binnen het spreekuur. Hier worden klanten zoveel mogelijk gestimuleerd om zelf na te gaan wat ze voor elkaar willen krijgen en welke stappen men daar zelf in kan zetten. Zo worden klanten gevraagd zelf het woord te voeren naar instanties. Buiten de spreekuren gaat het om de activering als aspect van ondersteuning of begeleiding naar dagbesteding, een eigen woning, een opleiding e.d. Het is nog onvoldoende gelukt met andere partijen deze ondersteuning voor de groep klanten van Loket in de Stad te gaan vormgeven, zie meer hierover onder toekomst Loket in de Stad.

De ambitie om een eigen cursusaanbod te ontwikkelen is niet reël gebleken wanneer medewerkers meer dan de beschikbare tijd 'vast' zitten op een druk bezocht spreekuur. Wel worden klanten actief doorverwezen naar schuldhulpmaatjes en taallessen of de plekken waar zij van een computer gebruik kunnen maken.

Eind 2016 wordt weer geprobeerd intensiever contact op te bouwen met het Sociaal Wijkteam om te kijken of klanten doorgeleid kunnen worden. Dat gaat voor deze doelgroep alleen door met veel begeleiding over te dragen, het is proberen en zoeken welke casussen daadwerkelijk overgedragen kunnen worden aan het Sociaal Wijk. Een teamlid van Loket in de Stad sluit ook aan bij het netwerk van de pilot wijkgerichte GGZ onder regie van het Sociaal Wijkteam Centrum/ Rozenprieel.

3.2.2 Toekomst Loket in de Stad

Loket in de Stad bestaat twee jaar. Deze periode is met de partners en het team geëvalueerd en we komen tot een aantal conclusies, deze worden verwerkt in een gezamenlijk position paper.

- Voor hulp en ondersteuning aan de OGGZ doelgroep is een spreekuur waar mensen op het eigen gekozen moment binnen kunnen lopen een hele goede formule. Door het contact en vertrouwen dat ontstaat in het aanloopcentrum komen mensen ook op het spreekuur. Deze groep is lastig te 'vangen' maar het spreekuur draait goed, dat wil zeggen; het wordt goed bezocht.
- Om deze groep te helpen is specifieke kennis nodig van het speelveld en de regels en voorzieningen voor deze groep. Het gaat regelmatig om bijzondere situaties waar de regel niet past

en bijzonder gedrag van de klanten. Medewerkers moeten vindingrijk zijn en zeer geduldig. Het vraagt vaak een specifieke aanpak of in ieder geval affiniteit.

- Een informatie en adviesfunctie alleen is voor deze groep niet altijd voldoende. Er kunnen calamiteiten worden opgelost en zorg en ondersteuning kan in gang worden gezet, maar niet geboden binnen de beperkte uren en huidige vorm. Ook zou het team meer tijd willen steken in onderhoud van de relaties in het netwerk voor deze bijzondere groep. Elkaar goed kennen helpt bij de dienstverlening voor deze groep.
- Loket in de Stad is als organisatievorm te kwetsbaar. Het team bestaat uit 5 mensen met beperkte flexibiliteit en beschikbaarheid in uren waardoor spreekuren niet of nauwelijks van elkaar overgenomen kunnen worden, laat staan ontwikkelingen opgepakt kunnen worden. Het team ziet mogelijkheden om door te pakken in diverse situaties, maar hiervoor zijn de middelen en beperkte beschikbaarheid nu onvoldoende. LdH levert medewerkers om niet en kan qua inzet niet meer doorzettingsmacht creëren, evenals Stem die haar inzet niet ten koste van andere projecten kan inzetten.
- Loket in de Stad is qua positionering in het veld van maatschappelijke opvang en zorg teveel op zichzelf staand. In de uitvoering is veel contact en samenwerking met diverse partijen, maar op organisatieniveau is niet duidelijk welke plek Loket in de Stad inneemt in de stad. Wij zien mogelijkheden om meer en beter te verbinden met dienstverlening van partijen die werken voor dezelfde groep klanten: het Leger des Heils (soepbus, de dienstverlening aan ontregelde huishoudens voor OGGZ cliënten waar outreachend ambulante gewerkt wordt), de GGD (medische hulp aan mensen op straat) maar ook netwerken en dienstverlening als die op Schiphol, het ACT en Vangnet en Advies.
- De consequentie van het feit dat het Leger des Heils op dit moment niet gefinancierd wordt is dat zij mogelijk vanaf januari geen spreekuren meer kunnen invullen. Dat betekent dat er spreekuren zullen gaan vervallen. Stem in de Stad wil zich altijd inzetten voor wat nodig is en streeft ernaar zichzelf overbodig te maken. Kontext/ Dock financiert de inzet voor alsnog uit subsidie maatschappelijke dienstverlening zonder specifieke taak/ opdracht op dit terrein.

3.3 Voedselbank

Kontext werkt samen met de Voedselbank Haarlem e.o. Maatschappelijk dienstverleners van Kontext beoordelen de aanvragen voor een voedselpakket. Hierbij wordt aan de hand van bewijsstukken gekeken of de klant in aanmerking komt. Ook wordt bekeken of de klant volledig gebruik maakt van de inkomensondersteunende regelingen en wordt met de klant besproken wat de oorzaak is van het beroep doen op de voedselbank en wat de klant kan doen om deze oorzaken weg te nemen. Er wordt breed uitgevraagd zodat, indien nodig, een hulpaanbod voor verdere ondersteuning door maatschappelijke dienstverleners gedaan kan worden. Hier wordt geregeld gebruik van gemaakt. Het mooie hiervan is dat er aan de oorzaak wordt gewerkt en iemand mogelijk niet meer terug hoeft te komen voor een Voedselbankaanvraag. Er zijn in totaal 100 voedselbankintakes gedaan.

3.4 BUUV

Kontext en MEE & de Wering leveren samen een sociaal makelaar voor 28 uur. De sociaal makelaar vanuit Kontext is werkzaam in gebied Noord-Noord en werkt daar nauw samen met het Sociaal Wijkteam.

4. Maatschappelijke dienstverlening regio

4.1 Heemstede, Bloemendaal en Zandvoort

Gemeenten	Geleverd in 2016	Percentage	Afgesproken
Heemstede	2210 uur	100 %	2209
Bloemendaal	78 uur	100 %	78 uur
Zandvoort	2480 uur	100 %	2467,5

	Bloemendaal	Heemstede	Zandvoort
Aantallen klanten	138	149	218
Tot 19 jaar	52	8	12
20-29 jaar	4	14	23
30 – 59 jaar	61	83	127
60 +	21	44	56
Inkomen op of rond minimum	42	76	138
Schulden	25	44	58
Voedselbank intake	7	10	27
Top 3 Vragen	<ul style="list-style-type: none"> • Financiën • Opvoeding • Familierelatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiën • Familierelatie • Partnerrelatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Financieel • Sociaal materieel • Gezondheid
Top 3 verwijzers	<ul style="list-style-type: none"> • CJG • Onderwijs • Loket 	<ul style="list-style-type: none"> • Loket • CJG • divers 	<ul style="list-style-type: none"> • Loket • Informeel netwerk • Politie / schuldhulp

4.2 Ontwikkelingen in het regioteam

Het jaar 2016 stond voor een groot deel in het teken van de voorbereiding op de overgang van de maatschappelijke dienstverlening van Kontext naar WIJ Heemstede en DOCK Haarlem.

De maatschappelijk dienstverleners van Heemstede en Bloemendaal gaan per 1 januari over naar de welzijnsorganisatie WIJ Heemstede. Zij zetten van daaruit hun diensten voort als maatschappelijk dienstverlener en als medewerker van de lokale loketten en Centra voor Jeugd en gezin.

De maatschappelijk dienstverleners van Zandvoort gaan over naar Dock Haarlem en zullen naar verwachting vanaf 1 februari 2017 voor een groot deel werken vanuit het Zandvoortse wijkteam.

In de loop van het jaar werd duidelijk dat het niet meer paste om als regioteam te vergaderen. De koers liep te zeer uiteen en er was simpelweg teveel te regelen voor de 3 gemeenten om te bespreken in 1 overleg. Het werkoverleg werd gescheiden voortgezet, de cliënt besprekingen zijn waar mogelijk nog gezamenlijk voortgezet. De bureaudienst bleef tot het einde van het jaar een regionale verantwoordelijkheid.

Ook rond de klanteninzet ontwikkelen de gemeenten zich divers, zoals te zien is in bovenstaand tabel. Alhoewel in iedere gemeente de financiën de meest voorkomende problematiek is, blijft de financiële problematiek er in Zandvoort boven uit steken. Hier betroffen 58 hulpvragen mensen met schulden en vroegen 27 mensen / gezinnen steun aan de voedselbank.

Verder valt op dat er veel jeugd is geholpen in Bloemendaal, dat laat zich verklaren door de inzet in het Centrum Voor Jeugd en Gezin (CJG) aldaar en de afspraak dat de hulpverlening in het Kontext registratiesysteem wordt geregistreerd bij inzet door Kontext medewerkers. In alle drie de gemeenten zijn de korte lijnen met CJG en Loket zichtbaar af te lezen aan de hoeveelheid verwijzingen van klanten vanuit die samenwerking. In Zandvoort werken geen Kontext medewerkers in het CJG. Hier staat het CJG niet in de top 3 van de verwijzers in tegenstelling tot de andere twee gemeenten waar de Kontext medewerker(s) meedraaien.

4.3 Bloemendaal

Inzet gemeente Bloemendaal 2016	
Loket Bloemendaal	6 uur per week
CJG Bloemendaal	26 uur per week
CJG contact basisscholen (juni t/m dec)	12 uur per week
Tijdelijke ondersteuning jeugdhulpteam CJG (sep t/m dec)	8 uur per week
Maatschappelijke dienstverlening Bloemendaal	26uur per week
Bloemendaal totaal	78 uur

Bloemendaal maatschappelijke dienstverlening 2016	Aantallen producten/trajecten
Vraagverheldering / intake	77
Aanmelding / kort contact (waarvan 110 kort contact)	248
Signaalopvolging & bemoeizorg	5
Casemanagement/zorgcoördinatie	6
Crisishulpverlening	1
Kortdurende hulp- en dienstverlening + 3 contact Haarlem	68
Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding	49
Cursussen en trainingen	5
Procesmatige hulpverlening	25
Oplossingsgerichte bemiddeling	3
Voedselbank intake	7
Totaal aantal producten/trajecten	494
Waarvan totaal aantal producten vanuit CJG Bloemendaal	186

4.3.1 Over Bloemendaal

In Bloemendaal is weer veel en constructief samengewerkt met zowel Loket als CJG. Er is een afspraak van ingezette fte, vandaar dat in bovenstaand tabel de uren niet zijn doorberekend. De maatschappelijk dienstverlener in het Loket werkt daar slechts 6 uur per week, de overige uren van zijn contract is hij werkzaam als maatschappelijk dienstverlener, en dus direct benaderbaar voor consult of verwijzingen. Deze constructie werkt goed. De maatschappelijke dienstverlening is goed bekend bij de loketmedewerkers van de verschillende organisaties. Zo ontstond hieruit het afgelopen jaar ook een verdieping in de samenwerking tussen Kontext en de ambulante werkers van het RIBW. Er is een grote overlap in het werk van beide dienstverleners en het werkt goed korte lijntjes te hebben en elkaars deskundigheid te gebruiken.

In het CJG Bloemendaal zijn veel wisselingen geweest onder de medewerkers. Kontext medewerkers zorgden voor voortzetting van stabiliteit. Er werd om uitbreiding van uren van Kontext gevraagd, zoals te zien in de urentabel hierboven. In juni is Kontext gestart met het onderhouden van de contacten met de basisscholen in Bloemendaal voor het CJG. De scholen moesten even wennen aan (weer) een nieuw contactpersoon, maar al snel ontstond een onmisbare samenwerking. Die is ook te zien aan de cijfers. Er zijn veel jonge kinderen geholpen vanuit Kontext dit jaar en de verwijzingen zijn voor een groot deel gekomen uit het onderwijs. De intern begeleiders van de basisscholen geven aan de laagdrempelige consultatie zeer te waarderen. Dit helpt hen om de verantwoordelijkheid vanuit school te kunnen dragen in de soms complexe vragen rond de basisschoolkinderen. Zij melden zich dan ook geregeld met verzoek om consultatie rond de complexe casuïstiek.

Aan de basisschoolkinderen die te maken hebben met een echtscheiding is ook dit jaar weer in samenwerking met CJG Heemstede een KIES (kinderen in echtscheidingssituaties) training aangeboden door de gecertificeerde trainers van Kontext.

De samenwerking met corporaties, gemeente en Loket rond het Convenant preventie huisuitzettingen is voortgezet. De hulpverlening vanuit Kontext is veelvuldig ingezet.

Gemeente en samenwerkingspartners zijn allen tijdig geïnformeerd over de overgang naar WIJ Heemstede. Bloemendaal toont er begrip voor dat Kontext heeft gekozen om als team over te gaan naar WIJ Heemstede en vandaaruit regionaal te blijven werken voor Bloemendaal en Heemstede. Kwaliteit en flexibiliteit zijn hiermee ook voor Bloemendaal behouden.

4.4 Heemstede

Prestatie tot 1 dec 2016 Heemstede maatschappelijke dienstverlening		Prestatie Rapportage periode	Uren cumm. inzet
Vraagverheldering / intake waarvan 1 x Cleo	2,0 uur	111	220,0 uur
Aanmelding / kort contact (99 kort)	0,5 uur	257	128,5 uur
Aanmelding en eenmalig info/adviesgesprek	1,0 uur	2	2,0 uur
Signaalopvolging & bemoeizorg	7,0 uur	4	28,0 uur
Casemanagement/zorgcoördinatie	7,5 uur	2	15,0 uur
Crisishulpverlening	2,5 uur	0	0,0 uur
Kortdurende hulp- en dienstverlening	2,5 uur	60	150,0 uur
Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding	18,0 uur	53	954,0 uur
Cursussen en trainingen 5,0 uur	0	0,0 uur	
Opvoedingsondersteuning	2,5 uur		0,0 uur
Procesmatige hulpverlening	5,5 uur	23	126,5 uur
Oplossingsgerichte bemiddeling	7,0 uur	6	42,0 uur
Internethulpverlening	3,0 uur	0	0,0 uur
Voedselbank intake	3,0 uur	10	30,0 uur
totaal producten		528	
Totale ureninzet, binnen overeenkomst			1696,0 uur
11e deel toegevoegd voor de 12e maand (er is 1 dec uitgedraaid)			154,0 uur
extra inzet Loket ivm drukte en herstel medewerker daar			80 uur
extra teamoverleg ivm de overgang naar WIJ Heemstede			280 uur
TOTALE inzet Heemstede			2210 uur

4.4.1 Over Heemstede

In Heemstede zetten Kontext een flink aantal uur in, in het Loket (30 uur per week) en in het CJG (20 uur per week). Hier zijn de lijntjes dan ook kort en is de samenwerking goed. Er is vooral in het Loket veel werk verzet in het kader van de indicaties WMO waar hier door het hele loketteam aan wordt gewerkt. Dit levert een grote deskundigheid op waar men ook in de andere contacten met burgers vanuit de maatschappelijke dienstverlening voordeel van heeft. Ook de collegialiteit met de andere netwerkorganisaties levert hier goede samenwerking en verwijzingen op, bijvoorbeeld met Tandem of de ouderadviseurs van WIJ Heemstede.

Toch wringt de inzet in het Loket soms ook. Medewerkers voelen zich heel loyaal en zetten zich enorm in voor het werk aldaar. Het afgelopen jaar heeft dat ook wel geresulteerd in meer inzet in het Loket dan de afgesproken inzet. Bijvoorbeeld doordat medewerkers eerder vrije dagen opnemen in de andere uren en door een langdurige zieke medewerker, wel te vervangen in het loket en niet in de maatschappelijke dienstverleningstaken. Toen de betreffende medewerker bijna was hersteld is haar de rust geboden om extra uren in het Loket te herstellen. Daarnaast is er veel extra ingezet op overleg met elkaar en WIJ Heemstede, ter voorbereiding op de overgang 1 januari 2017. Deze cijfers zijn toegevoegd aan de uitgedraaide cijfers over de inzet van uren voor cliënten. Tezamen leverde dit een inzet naar afgesproken uren.

Het CJG Heemstede organiseerde samen met het CJG Bloemendaal de KIES (kinderen in echtscheidingsituaties) training welke is gedraaid door gecertificeerde trainers van Kontext.

In Heemstede is ook de vraag om ondersteuning bij financiële vragen groot, vaak verweven met problematiek op andere leefgebieden. De integrale werkwijze van de maatschappelijk dienstverleners sluit hierop goed aan.

Gemeente en samenwerkingspartners zijn allen tijdig geïnformeerd over de overgang naar WIJ Heemstede en zien de verandering als een mooie kans tot nog meer versteviging in de samenwerking voor de Heemstedse burgers.

4.5 Zandvoort

Prestatie tot 1 dec 2016 maatschappelijke dienstverlening Zandvoort		Prestatie Rapportage periode	Uren cumm. inzet
Vraagverheldering / intake	2,0 uur	129	258,0 uur
Aanmelding / 339 kort contact	0,5 uur	559	279,5 uur
Aanmelding en eenmalig info/adviesgesprek	1,0 uur	40	40,0 uur
Signaalopvolging & bemoeizorg	7,0 uur	9	63,0 uur
Casemanagement/zorgcoördinatie	7,5 uur	44	330,0 uur
Crisishulpverlening	2,5 uur	3	7,5 uur
Kortdurende hulp- en dienstverlening	2,5 uur	66	165,0 uur
Lang(er) durende ondersteuning en begeleiding	18,0 uur	31	558,0 uur
Cursussen	5,0 uur	6	30,0 uur
<i>Opvoedingsondersteuning</i>	2,5 uur		0,0 uur
Procesmatige hulpverlening	5,5 uur	43	236,5 uur
Oplossingsgerichte bemiddeling	7,0 uur	1	42,0 uur
Internethulpverlening	3,0 uur		0,0 uur
Voedselbank intake	3,0 uur	27	81,0 uur
totaal producten		958	2055,5
11e deel erbij geteld ivm uitdraai 11 maanden			186 uur
Extra Inzet Sterk in je netwerk (project RIBW)			138,5 uur
Kiestraining voorbereiding / samenwerking CJG			100 uur
Totale ureninzet, binnen overeenkomst			2480 uur

4.5.1 OverZandvoort

Net als de Haarlemse diensten en activiteiten, worden ook de Zandvoortse diensten en activiteiten voortgezet onder DOCK Haarlem. De inzet van de maatschappelijk dienstverleners zal zich in 2017 voor een groot deel gaan richten op het te vormen wijkteam en het (onafhankelijke) sociaal raadslieden werk. Daarnaast zullen een aantal uren gezamenlijk met de Haarlemse maatschappelijk Dienstverleners worden ingezet om ook in 2017 vorm te kunnen blijven geven aan activiteiten voor Haarlemmers en Zandvoorters, als:

- Cursussen en trainingen
- Vrijwillige dienstverlening vanuit Formulierenbrigade en CLEO (centrum voor levensvragen en ouder worden)
- Ouderschap Blijft trajecten en Echtscheidingspreekuur

Veel Zandvoorters worstelen met financiële problemen. Vooral cliënten met sociaal materiele problematiek melden zich. Zoals ook blijkt uit de grote hoeveelheden kortere contacten, komen zij geregeld langs voor korte gesprekken. Ook het Sociaal juridisch spreekuur is het afgelopen jaar veelvuldig eraadpleegd voor enkelvoudige (en vaak urgente) sociaal juridische vragen. Het aantal schulden en voedselbankaanvragen ligt in Zandvoort ruim boven dat in de andere dorpen.

Het team draaide mee met het project SIJN. Sterk In Je Netwerk, met als doel een instrument te ontwikkelen om met kwetsbare burgers in gesprek te gaan over hun eigen informele netwerk. Ook is er dit jaar extra inzet geleverd voor de totstandkoming van de KIES training voor Kinderen in echtscheiding situaties. In samenwerking met het Pluspunt Zandvoort is inhoudelijke ondersteuning geboden aan een zelfhulpgroep voor Rouwverwerking.

Er is veel overleg geweest het afgelopen jaar over het te vormen sociaal (wijk) team in Zandvoort. Inmiddels is duidelijk dat dit februari 2017 zal starten. Hierdoor stond de laatste periode van 2016 in het teken van "hoe verder in 2017 met ruimte, toegang registratie, enzovoort".

5. Loketten

5.1 Loketten Haarlem

De wijze van berekening van cijfers is voor alle aantallen /11 en * 12. Gemiddelden zijn gebaseerd op cijfers tot en met november.



Kengetallen Loket Haarlem Algemeen resultaat

Loket Haarlem 2016	t/m Kwart 1	t/m kwart 2	t/m Kwart 3	t/m Kwart 4	prestatieafspraken eind 2016	Vergelijk 2015
Unieke klanten	847	1259	1648	1915		2040
Klantcontacten	1831	3362	4845	6454	5500	5977
Aantal problematieken	4514	8234	11856	15744	Geen afspraken	13481
klantcontacten per spreekuur[1]	6,8	6,3	6,3	6,2	2015 gemiddeld 4-5 klantvragen 4 klanten per spreekuur. Doel is voor iedere spreekuurlocatie afzonderlijk 3 klantvragen per spreekuur te behalen	Andere rekenwijze
Aantal problematieken per spreekuur	16,8	15,4	15,3	15,2		Andere rekenwijze
fysiek	87%	88%	88%	88%	Geen afspraken	88%
telefonisch	9%	7%	8%	8%		9%
e-mail	4%	4%	4%	4%		3%

Resultaat per locatie over heel 2016

Stadsdeel/ Wijk	Locaties	Aantal spreekuren per week	aantal klantcontacten	aantal klantvragen
Haarlem Noord	De Gijz ¹	1	17	50
	De Horizon ²	2	99	253
	Marsmanplein ³	2-3	172	395
	De Schakel	3	333	783
Parkwijk	Reinaldahuis	2-3	561	1348
Rozenprieel	De Tulp	1	110	236
Schalkwijk	Rivieraplein	7 (2-3 medewerkers)	4243	10447
Schalkwijk Wijkteam ⁴	Rivieraplein		44	153
Slachthuisbuurt ⁵	De Hamelink	1	104	273
Telefoon en e-mail		5	771	1807
Totaal		24-26	6454	15744

¹ beëindigd op 1 maart 2016

² beëindigd half augustus 2016

³ geopend juni 2016

⁴ Loket en Sociaal Wijkteam hebben in 2016 gezamenlijke klanten geregistreerd uit Europawijk Molenwijk.

⁵ Per half augustus verhuisd naar parkwijk

Categorie van gestelde vragen		T/M VIERDE KWARTAAL 2016	
		Aantal	% van totaal
Relationele problemen, opvoeding en geweld		227	1,4%
Financiën	AOW	164	1,0%
	belastingen en toeslagen, kwijtscheldingen	3301	21,0%
	minimavoorzieningen	2105	13,4%
	schulden en budgetteren	877	5,6%
	participatiewet	572	3,6%
	overig financiën	1540	9,8%
Huisvesting		816	5,2%
School, opleiding		100	0,6%
Werk en maatschappelijke participatie	administratie voeren en communicatie met instanties	2095	13,3%
	huishouden voeren en organiseren	194	1,2%
	vervoeren en verplaatsen	718	4,6%
	overig werk en maatschappelijke participatie	1117	7,1%
Eenzaamheid	35	0,2%	
Gezondheid	421	2,7%	
Verslaving/ vervuiling	4	0,0%	
Juridische kwesties	1442	9,2%	
onbekend	15	0,1%	
Totaal	15744	100,0%	

5.1.1 OverLoketHaarlem

In 2016 neemt het aantal vragen wederom toe, deze toename van 17%! over het hele jaar en ook het aantal gestelde vragen per unieke klant neemt toe. De blijvende toename van klantvragen van onder andere vluchtelingen en statushouders en enkele agressie incidenten in het eerste kwartaal hebben ervoor gezorgd dat we hier gelukkig het tweede half jaar extra formatie op konden inzetten, ingevuld met een derde persoon op het spreekuur in Schalkwijk.

Ten opzichte van 2015 zijn er ook veel meer financieel-juridische vragen gesteld. Het is mooi dat het Loket de kennis van dit terrein kan inbrengen in de Sociaal Wijkteams.

In de locaties zijn een aantal wijzigingen gekomen: vanuit de analyse van onze cijfers en dienstverlening weten we dat: klanten bereid zijn te reizen voor een spreekuur; het bundelen van gesprekken zorgt voor een beter aanloop; en de locatie van een spreekuur nabij winkels van belang is. Daarom is besloten de spreekuurlocaties deels te herzien en gesprekken samen te voegen; Loket is vertrokken bij de Gijz en de Horizon en gestart op het Marsmanplein in Haarlem Noord. Het Marsmanplein heeft voor de tijd dat zij geopend is een prima aanloop. In oost is de Hamelink samengevoegd met het Reinaldahuus.

In het eerste half jaar zijn de informatiegidsen herschreven en geactualiseerd. In de zomer zijn deze uitgebracht en ook op onze website beschikbaar.

Er zijn diverse scholingen georganiseerd, Loket Haarlem nam daarbij een regierol ook voor Loket Zandvoort en Loket in de Stad. Zo is ook de kernexpertise vraagverheldering versterkt.

Vanuit het veranderde proces met betrekking tot WMO maatwerkvoorzieningen is de rol van Loket Haarlem sterk verminderd. Niet langer kunnen we klanten helpen met een aanvraag én het onderzoeken van mogelijke alternatieven in samenhang hiermee, maar stopt onze rol met het doen van een melding. Begin van het jaar is gekeken hoe Loket meer informatie over de klant en de specifieke situatie kan meegeven aan de WMO casemanagers omdat al een vraagverhelderingsgesprek heeft plaatsgevonden, er is echter nog onvoldoende sprake van warm contact/ overdracht en de afdeling heeft nog geen terugkoppeling kunnen geven van deze manier van werken. We hopen dat het met de integratie van de Wijkteams weer mogelijk wordt om nauwer samen te werken met gemeente op dit terrein.

In de loop van het jaar zijn een aantal vrijwilligers afgevallen voor de digitale brigade door ziekte, geluk-

kig hebben we eind 2016 een aantal nieuwe vrijwilligers kunnen werven zodat het spreekuur in Schalkwijk ondersteund kan worden met een specifiek aanbod op het versterken van digitale vaardigheden en ondersteuning bij digitale administratie en overheidszaken.

De ambitie van het uitbreiden stedelijke informatiefunctie Loket en het ontwikkelen van nieuwe vormen is ondergesneeuwd door de ontwikkelingen rondom de integratie met het Sociaal Wijkteam. Gedurende het hele jaar is veel tijd van coördinatie gaan zitten in advisering rond de integratie.

In 2017 zal de dienstverlening en het team van Loket Haarlem integreren met de Sociaal Wijkteams. De veranderingen zijn in volle gang en het team is blij dat de koers eindelijk helder wordt en is positief over de nieuwe vorm. Een aandachtspunt is het beschikbaar blijven houden van voldoende brede kennis op alle terreinen van informatie en advies en de behoefte aan uitwisseling en versterking van i&a deskundigheid onderling.

Bijlage

Financiën			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	79	Acute problematiek	30
Beperkt zelfredzaam	371	Beperkt zelfredzaam	264
Niet zelfredzaam	184	Niet zelfredzaam	94
Voldoende zelfredzaam	127	Voldoende zelfredzaam	294
Volledig zelfredzaam	43	Volledig zelfredzaam	110
Eindtotaal	804	Eindtotaal	792
Huisvesting			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	19	Acute problematiek	2
Beperkt zelfredzaam	52	Beperkt zelfredzaam	38
Niet zelfredzaam	19	Niet zelfredzaam	15
Voldoende zelfredzaam	81	Voldoende zelfredzaam	88
Volledig zelfredzaam	70	Volledig zelfredzaam	92
Eindtotaal	241	Eindtotaal	235
Geestelijke gezondheid			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	9		
Beperkt zelfredzaam	175	Beperkt zelfredzaam	72
Niet zelfredzaam	28	Niet zelfredzaam	14
Voldoende zelfredzaam	83	Voldoende zelfredzaam	172
Volledig zelfredzaam	19	Volledig zelfredzaam	49
Eindtotaal	314	Eindtotaal	307
Verslaving			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	1		
Beperkt zelfredzaam	10	Beperkt zelfredzaam	9
Niet zelfredzaam	4	Niet zelfredzaam	2
Voldoende zelfredzaam	68	Voldoende zelfredzaam	71
Volledig zelfredzaam	139	Volledig zelfredzaam	135
Eindtotaal	222	Eindtotaal	217
Sociaal netwerk			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	3	Acute problematiek	1
Beperkt zelfredzaam	412	Beperkt zelfredzaam	281
Niet zelfredzaam	47	Niet zelfredzaam	20
Voldoende zelfredzaam	335	Voldoende zelfredzaam	430
Volledig zelfredzaam	93	Volledig zelfredzaam	145
Eindtotaal	890	Eindtotaal	877
Maatschappelijke participatie			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	2	Acute problematiek	1
Beperkt zelfredzaam	106	Beperkt zelfredzaam	71

Niet zelfredzaam	24	Niet zelfredzaam	15
Voldoende zelfredzaam	103	Voldoende zelfredzaam	112
Volledig zelfredzaam	41	Volledig zelfredzaam	70
Eindtotaal	276	Eindtotaal	269
Activiteiten dagelijks leven			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	2		
Beperkt zelfredzaam	57	Beperkt zelfredzaam	44
Niet zelfredzaam	12	Niet zelfredzaam	6
Voldoende zelfredzaam	104	Voldoende zelfredzaam	100
Volledig zelfredzaam	56	Volledig zelfredzaam	76
Eindtotaal	231	Eindtotaal	226
Lichamelijke gezondheid			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	4	Acute problematiek	3
Beperkt zelfredzaam	49	Beperkt zelfredzaam	26
Niet zelfredzaam	13	Niet zelfredzaam	6
Voldoende zelfredzaam	109	Voldoende zelfredzaam	122
Volledig zelfredzaam	55	Volledig zelfredzaam	68
Eindtotaal	230	Eindtotaal	225
Huiselijke relatie			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	16	Acute problematiek	2
Beperkt zelfredzaam	137	Beperkt zelfredzaam	60
Niet zelfredzaam	22	Niet zelfredzaam	8
Voldoende zelfredzaam	86	Voldoende zelfredzaam	155
Volledig zelfredzaam	31	Volledig zelfredzaam	60
Eindtotaal	292	Eindtotaal	285
Dagbesteding			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	4	Acute problematiek	0
Beperkt zelfredzaam	62	Beperkt zelfredzaam	44
Niet zelfredzaam	18	Niet zelfredzaam	13
Voldoende zelfredzaam	95	Voldoende zelfredzaam	102
Volledig zelfredzaam	53	Volledig zelfredzaam	68
Eindtotaal	232	Eindtotaal	227
Justitie			
Vóór interventie		Ná interventie	
Acute problematiek	0	Acute problematiek	1
Beperkt zelfredzaam	11	Beperkt zelfredzaam	8
Niet zelfredzaam	4	Niet zelfredzaam	3
Voldoende zelfredzaam	53	Voldoende zelfredzaam	55
Volledig zelfredzaam	156	Volledig zelfredzaam	152
Eindtotaal	224	Eindtotaal	219