

**Samen
Meer
Doen**

juli 2016

#6

Nieuwsbrief
SMD E-H



Jetta Klijnsma en Koning Willem Alexander op bezoek

Voor je ligt nummer 6 van de interne nieuwsbrief van de SMD E-H bedoeld voor alle medewerkers in dienst van de SMD E-H. Of je nu wijkcoach, ondersteuner of stafmedewerker bent in Enschede of Haaksbergen deze nieuwsbrief brengt je nieuws over onze organisatie.

Voor het samenstellen van de nieuwsbrief is input van jullie nodig! Als je zelf iets nieuwsbriefwaardigs te melden hebt neem dan contact met Janneke Kleine-Wijlens op (telefoonnummer 053-4353353 of mailadres j.kleinewijlens@smd-eh.nl).

De nieuwsbrief wordt iedere keer min of meer volgens een vast stramien opgezet. Ten opzichte van nieuwsbrieven 1 tot en met 5 is de indeling vanaf nieuwsbrief #6 als volgt:

- 1. Nieuws en mededelingen;** korte berichten over werkinhoud, personele zaken, berichten van directie, management, OR en RvT, (netwerk)bijeenkomsten, evenementen, feestjes.
- 2. Kijk in de wijk;** portret van een wijkteam met in deze nieuwsbrief wijkteams Noord-Noord en Noord-Tweckelerveld.
- 3. Achter de coulissen;** een afdeling of groep medewerkers vertelt wat ze doen.
- 4. Eureka!** Innovaties, projecten, ideeën, meningen, ervaringen. Dit onderwerp is ook bedoeld voor oproepen, vragen, patstellingen, blokkades en successen.
- 5.** De bedoeling is hier een **column** toe te voegen waarin een collega een onderwerp bespreekt, een zaak die gevoelig ligt benoemt of waar de meningen over uiteen lopen.

Wijkteams Oost in actie tijdens NLdoet



Jetta Klijnsma en Koning Willem Alexander op bezoek

- Per 1 mei a.s. verlaat **Renate Boezelman** de SMD E-H. Bedankt voor je inzet en succes in je verdere loopbaan!
- Per 1 juni a.s. verlaat **Tanja Diepenmaat** de SMD E-H. Bedankt voor je inzet en succes in je verdere loopbaan!
- Per 1 juli is **Leonie Logtmeijer** in dienst. Zij werkt als wijkcoach in team Zuid Helmerhoek/Stroinkslanden.
- In Haaksbergen is de vacature van maatschappelijk werker opgevuld. **Peter Wijntje**, een oude bekende bij de SMD E-H, werkt per 22 maart op deze locatie.
- **Tim Nijenhuis** versterkt per 11 april 2016 team Oost Buiten en Expeditie Enschede.
- Per 1 april werkt **Marijn Bekmann** vanuit locatie West Pathmos / Stadsveld.
- Voor 2016 en 2017 zijn in overleg met de OR de volgende dagen vastgesteld als verplichte vrije dag op te nemen van de eigen vakantie-uren als je op genoemde dagen werkt: de dag na Hemelvaart, kerstmiddag en oudejaarsmiddag (beide middagen vanaf 12.30 uur).

- Diverse wijkteams hebben meegedaan op 10 en 11 maart aan de vrijwilligersdag NLdoet. **Wijkteam Enschede Oost** heeft letterlijk met de voeten in de klei gestaan bij Verpleeghuis Bruggerbosch om de tuin een opknappbeurt te geven en **Wijkteam Centrum** heeft ambulances schoongemaakt voor de Twentse Wens Ambulance.
- Er wordt nog gezocht naar een wijkcoach die lid wil worden van de redactie van deze nieuwsbrief. Als je het leuk vindt om te interviewen, te schrijven en mee te denken, mail dan even naar j.kleinewijlens@smd-eh.nl om je belangstelling kenbaar te maken. Je kunt dan onderdeel worden van de redactie die eens per nieuwsbrief bij elkaar komt.
- SBS6 heeft **Aanzet** benaderd voor een nieuwsitem over de Gouden Teamtraining van Aanzet. Omdat deze training o.a. is verzorgd bij de SMD E-H hebben **Carol Bouwman** en **Jeroen Leuerman** meegewerkt aan de opname.
- Staatssecretaris **Jetta Klijnsma** bracht op 7 juni een bezoek aan de Stadsbank Oost-Nederland en aan

Servicecentrum West. Ze kwam specifiek om te horen welke bijzondere activiteiten worden verricht op het gebied van schuldhulpverlening en armoede. Tot grote verrassing van (bijna) iedereen had zij als gast Koning **Willem Alexander** meegenomen.

- De **stagiaires** hebben hun stage afgerond. Dank voor jullie inzet!
- Per 1 september is **Lotte Slagers** uit dienst. Bedankt voor je inzet en succes in je verdere loopbaan!
- De komende maanden krijgen we 6 nieuwe collega's: **Marlies van Beek** per 11 juli in dienst en werkzaam op locatie Wesselerbrink **Lotte Mebius** per 12 juli in dienst en werkzaam op locatie Oost-Binnen **Sanela Kovačević** per 1 september in dienst. Zij werkt vanuit team Noord-Noord **Ruben Veltman** per 1 september in dienst. Hij werkt vanuit team Wesselerbrink **Tim Lempink** per 1 september in dienst. Hij werkt vanuit team Oost-Buiten **Anne Poelma** per 12 september in dienst. Zij werkt vanuit team Oost-Binnen

WIJKCOACHES **MARIEKE VAN WERVEN** EN **ILONA DUURSMa** OVER HUN WIJK NOORD NOORD.

KIJK
IN DE
WIJK

WIJ ZIJN EEN WIJK VAN SAMENWERKING EN DIVERSITEIT

'Gemengd, je komt bij ons van alles tegen.' Zo typeren wijkcoaches Marieke van Werven en Ilona Duursma hun wijk Noord Noord. 'Rijk en arm, jong en oud, flats en laagbouw maar ook verschillen in opleiding en afkomst. Bij ons in de wijk worden verschillende talen en dialecten gesproken; talen buiten de landsgrenzen, Twents en Amsterdams.' Ook Roombeek valt onder het werkgebied van de wijk. 'Er is daar veel opgebouwd maar de vuurwerkcramp blijft een thema.'

Samenwerking leidt tot preventie

De twaalf wijkcoaches van Noord Noord pakken iedere week tussen de zeven en vijftien nieuwe aanmeldingen op. Die komen binnen via de frontoffice, politie, Veilig Thuis Twente, huisartsen en POH's GGZ of rechtstreeks via het inlooppreekuur op een van de servicecentra in de stad. Naast de behandeling van deze individuele zaken richt het team zich veel meer dan voorheen op netwerken, samenwerking en preventie. Duursma: 'We gaan de wijk in en nemen zelf initiatief als signalen daar aanleiding toe geven. Dat leidde er onlangs toe dat in samenwerking met de Stadsbank en de woningcorporatie de uitzetting van een jonge moeder voorkomen werd. We vinden elkaar eerder waardoor we preventiever werken.' Veel mensen en organisaties zoeken het wijkteam op. Daarom is iedere wijkcoach contactpersoon voor een specifiek aandachtsgebied zoals: sport, mantelzorg, wijkverpleegkundigen, scholen en kerkelijke organisaties. Verschillende organisaties als Tactus, Domijn, Mediant en de Stadsbank zijn een paar keer per week bij het wijkteam op kantoor. Dat zorgt voor afstemming en overleg in individuele zaken. 'Het werkt per-

Beien, actief bewonersplatform in Noord Noord

Een sociale, duurzame en hechte wijk, dat is waar Beien (Bewoners Initiatief Enschede Noord) voor staat. Vanuit het voormalige schoolgebouw van De Huifkar in Mekkelholt, organiseren bewoners activiteiten die bijdragen aan een wijk en een wereld waarin het voor iedereen prettig leven is. Nu, maar ook in de toekomst. Twee wijkcoaches uit Noord houden op woensdagochtend spreekuur bij Powernoord in het gebouw van Beien.

WWW.BEIE.NL



Stadsdeel Noord

Stadsdeel Noord omvat de wijken Tweekelerveld, Walhof, Bolhaar, Roessingh, Deppenbroek, Mekkelholt, Roombeek en het dorp Lonneker. Ook maken de gebieden van het Vliegveld, Het Roessingh, De Grolsch Veste, de ijsbaan Twente en de Universiteit Twente met het Kennispark deel uit van stadsdeel Noord. Het stadsdeel heeft met de voormalige waterwingebieden van Vitens, het Hof Espelo, de Lonnekerberg en het Haagse Bos een bijzonder buitengebied. Hoofdt thema's uit de Stadsdeelagenda Noord zijn: schone, veilige, sociale leefomgeving en economie, werk en meedoen. Meer informatie over wijken in Enschede via:

WWW.JIJMAAKTDEBUURT.NL

fect', vindt Duursma, 'het zorgt er voor dat we dreigende uithuiszettingen voorkomen, dat schuldenproblematiek snel opgepakt wordt en dat mensen snel en goed verwezen worden.'

Bruggen slaan met huisartsen

Duursma en Van Werven zijn contactpersoon voor de huisartsen en POH GGZ in hun wijk. Van Werven: 'Die huisartsen waren na de komst van de wijkteams zoekende. Ze zijn blij dat wij nu contactpersoon zijn en willen bruggen slaan. Ze kunnen bellen als ze een vraag hebben. Wij zorgen voor overleg, verwijzen door en voorzien de praktijken van informatie en uitnodigingen voor bijeenkomsten. Het begint echt te lopen. We denken mee met de schakelwijk-verpleegkundigen waardoor we allemaal op nieuwe ideeën komen. Als deze aanpak werkt delen we het met andere wijkteams. Zo blijven we continu in ontwikkeling.'

EUREKA!

Expeditie Enschede

In de Enschedese stadsdelen Oost Buiten en West is een expeditie gestart: Expeditie Enschede, lerend op weg naar een inclusieve samenleving. De expeditie loopt tot eind 2017.

De wijkteams staan voor de transformatie: "hoe kun je samen met inwoners levensbrede en integrale ondersteuning organiseren gericht op een goed leven in de buurt, ook van inwoners in een kwetsbare positie?". Centrale vraag in de expeditie Enschede is hoe we dit kunnen organiseren voor de jongeren in de wijk.

De expeditie is ontwikkeld om te ontdekken hoe kwetsbare jongeren tussen de 16-26 jaar kunnen worden ondersteund om hun dromen, verlangens en wensen te realiseren. Voor een goed leven voor henzelf in de buurt. Het gaat hierbij om jongeren met en zonder een beperking. De belemmeringen die ontstaan bij de overgang tussen 18-/18+ jaar worden omgezet in kansen waarbij andere manieren van (samen)werken worden ontwikkeld. Het doel van de Expeditie is dat jongeren tussen 16-26 jaar samen met hun familie/netwerk, buurt (-initiatieven), wijkcoaches en andere betrokkenen vorm geven aan een goed leven in hun buurt, waarbij de inclusieve samenleving stip op de horizon is.

Verhalen van jongeren uit de wijk worden in beeld gebracht door verteltafels, een online platform, interviews etc. Op die manier krijgen we een idee van de dromen, wensen en verlangens die zij hebben. Ervaringsdeskundi-

ge rolmodellen, buurt (-initiatieven) en andere betrokkenen worden hierbij ingezet.

Onderwerpen die tijdens de Expeditie aan bod kunnen komen, zijn onderwijs, vrijetijds-

besteding, participatie, hulpverlening, en alle wet- en regelgeving die hiermee gemoeid is. We gaan vorm geven aan integraal werken waarbij schotten (zoals WMO, WLZ, ZVW), leeftijden, wijkgrens of andere opgelegde structuren omgezet worden in hefboomen voor verandering.

Het doel is helder, de weg daar naartoe stippelen we met elkaar uit. In deze expeditie gaan we met elkaar op reis om te leren, verhalen te delen, successen te boeken en ons doel te halen. We buigen ons met elkaar over leervragen die we tijdens de expeditie tegenkomen. De inbreng van de jongeren is leidend. De jongere staat dan ook voorop en met hen worden prioriteiten voor verandering bepaald, leervragen gesteld, kansen en belemmeringen in beeld gebracht en vastgelegd in een 'Van Plan'. Het leernetwerk in elke wijk organiseert haar eigen kritische vrienden die meedenken op een oplossingsgerichte manier.

Doel is duurzame, vernieuwende maar ook praktische oplossingen in de buurten en wijken te creëren die structureel belemmeringen wegnemen, waarbij jongeren en professionals van elkaar leren. De expeditie wordt in beide stadsdelen geleid door een reisleader.

EUREKA!

TWEE EUREKAMOMENTEN VAN
TRANSFORMATIECOACH NOORD
NOORD EN NOORD TWEKKELERVELD,
RIENEKE METSELAAR

IEDER PROBLEEM HEEFT ZEVENTIEN OPLOSSINGEN

Beter vergaderen

De kwestie

In beide teams van Noord werd unaniem gemopperd over vergaderingen. Ze duurden te lang, er zat veel herhaling in en het leverde onvoldoende op.

Het advies

Breng dit probleem als goed voorbereid agendapunt in de vergadering en bespreek het met je team.

Onze aanpak

Een wijkcoach heeft het agendapunt samen met mij voorbereid. Daarbij hebben we het lijstje met onderstaande tips doorlopen.

Hun oplossingen

Bij team Noord Noord heeft de bespreking opgeleverd dat er nog maar één keer per twee weken vergaderd wordt. Daardoor worden vergaderingen sneller en efficiënter. Tweckelerveld heeft gekozen voor een cyclus van vier weken. Week een gaat het over organisatie en proces, week twee is Benen Op Tafel Overleg, week drie casusbespreking XL en week vier niks.

Tips bij vergaderen

1. Stop met mopperen.
2. Bedenk een aansprekende titel voor je onderwerp.
3. Formuleer zo helder mogelijk wat het doel van je agendapunt is (informerende, discussie, meningsvorming, besluit nemen).
4. Bereid je onderwerp goed voor. Wat is nu precies het probleem of de vraag die je wilt bespreken?
5. Bedenk mogelijke oplossingen, minstens zeven.
6. Zet het op de agenda.
7. Kies samen een oplossing.
8. Doe een experiment.
9. Evalueer en pas aan.
10. Ga door.



Eurekatips van Rieneke

- ✓ Neem initiatief, wees niet bang.
- ✓ Sta stil bij je eigen rol in het probleem, de vraag, de vergadering of het overleg.
- ✓ Experimenteer.
- ✓ Pak het aan.
- ✓ Zoek je ruimte.
- ✓ Wees creatief en doe het net even anders.



Caseloadverdeling zonder buikpijn

De kwestie

Het verdelen van de caseload leverde de wijkcoaches van Tweckelerveld buikpijn op. Moet ik collegiaal en klantvriendelijk zijn en een nieuwe zaak oppakken terwijl ik eigenlijk al vol zit of moet ik assertief zijn, mijn grens trekken en nee zeggen? Onduidelijkheid en onvoorspelbaarheid zorgden ook voor buikpijn. Ik heb geen idee hoeveel werk deze zaak geeft. Voor een rustige zaak heb ik ruimte maar niet als het ieder moment in een crisis kan veranderen.

Het advies

Ieder probleem heeft zeven oplossingen. Ga daar met een klein groepje collega's naar op zoek, schrijf ze op en bepaal met het hele team wat de top drie beste oplossingen is.

Onze aanpak

Tijdens een teamochtend kwamen er twee oplossingen als topper uit. Tijdens die ochtend moesten twee teams stelling voor een oplossing kiezen en elkaar verleiden om over te stappen naar de andere kant.

Het experiment

Het team besloot een experiment aan te gaan met één oplossing en die ziet er als volgt uit.

- Wijkcoaches die het leuk vinden om orde in de chaos te scheppen maken een uitgebreide screening en analyse. Zo wordt duidelijk wat er aan de hand is en wat er moet gebeuren.
- Hierdoor komt rust, worden crises snel opgepakt of verwezen. We krijgen snel duidelijk wat de behoefte of vraag is.
- Nu is het duidelijk welke vragen er verdeeld moeten worden. De verdeling van de caseload gebeurt staand. Het overleg is snel en zonder discussie.
- De cliënt heeft de keuze: snel aan de beurt betekent grotere kans op meer hulpverleners.
- De transformatiecoach bespreekt de caseload met iedere wijkcoach om op te schonen. Hierdoor ontstaat ruimte.

Resultaat na twee maanden

- Geen wachtlijst.
- Caseloadverdeling loopt soepel, snel en zonder stress. Geen buikpijn meer bij de verdeling.
- Cliënten zijn sneller en beter op de juiste plek.



Vrijwillig maar niet vrijblijvend

ACHTER DE COULISSEN

Ze werkte twintig jaar bij de politie voordat ze haar diploma maatschappelijk werk haalde. Daarna werd ze raadsonderzoeker bij de Raad voor de Kinderbescherming waar ze na vijf jaar vertrok om maatschappelijk werker bij SMD E-H te worden. 'Het strafrecht is een mooi middel is maar niet altijd de beste oplossing. Ik heb een gezonde achterdocht ontwikkeld.'

Wat is Veilig Thuis Twente?

'Vanaf 1 januari 2015 moet elke regio in Nederland een Veilig Thuis organisatie hebben. Dit is vastgelegd in de WMO en in de Jeugdwet. Met de vorming van Veilig Thuis Twente kwamen de steunpunten Huiselijk Geweld (SHG) en het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) te vervallen. De organisaties die deze taken voorheen uitvoerden, bracht Twente samen in Veilig Thuis Twente. Alle medewerkers bleven in dienst van de 'eigen' organisatie en Twente behield de kennis en deskundigheid van deze medewerkers. Het gaat bij de steunpunten Huiselijk Geweld om SMD Enschede-Haaksbergen, Carint Reggeland en SMW-Noord West Twente en Maatschappelijk werk Noord-west Twente.

Hoeveel mensen werken bij VTT?

'We hebben zesendertig mensen in de uitvoerende dienstverlening en negen medewerkers zijn ondersteunend. Er zijn vijf teams: Hengelo, Almelo, Enschede en daarnaast het crisisteam, de ondersteuners en de experts zoals een vertrouwensarts, jurist en gedragsdeskundige.'

Wat doen jullie?

'Iedere dag houden drie medewerkers telefonisch spreekuur. Iedereen in de regio Twente kan ons bellen met vragen of meldingen over huiselijk geweld en kindermishandeling. Burgers kunnen anoniem melden professionals niet. Zij moeten ook hun cliënt op de hoogte brengen van de melding bij VTT. In 80% van de gevallen blijft het bij een telefonisch advies met soms een tweede gesprek. In 20% van de gevallen wordt een melding gemaakt. Die meldingen onderzoeken we. Buiten kantoortijden staat de crisisdienst paraat om uit te rukken voor korte interventies bij spoedmeldingen en wanneer de veiligheid direct in gevaar is. Zij zoeken tijdelijk onderdak, zorgen voor een tijde-

lijke huisverbod en voeren het coderood overleg waarin heftige casussen besproken worden.'

Waar gaan die telefonische adviezen over?

'We krijgen vragen uit alle hoeken van de samenleving. Van school tot huisarts en van burens tot familieleden. Vanmorgen had ik bijvoorbeeld twee vragen van vrouwen die zich zorgen maken over hun stiefkind. Gaat het wel goed als ze bij hun moeder zijn? In veel gevallen geef ik tips en stimuleer ik mensen om in gesprek te gaan. Mocht dat niet lukken dan adviseer ik de beller om contact te zoeken met maatschappelijke hulpverlening. Soms is het goed om de politie bellen, die doen altijd een zorgmelding. Als binnen dit vrijwillige kader onvoldoende verbetering optreedt, is een mogelijke vervolgstap een adviesgesprek bij een advocaat. Die kan de Raad voor de Kinderbescherming om een onderzoek vragen.'

Wat zijn zorgmeldingen?

'Als de veiligheid van een persoon in het geding is, wordt daar een zorgmelding of zaakregistratie van gemaakt. In 90% van de gevallen gebeurt dat door de politie. De overige 10% komt binnen via de Front office.

Bij de meeste meldingen zijn kinderen betrokken. Een meisje dat al een jaar niet naar school gaat, zorgen over een buurkind van zes waar steeds geschreeuwd wordt of kinderen die getuige zijn of zelf betrokken zijn bij huiselijk geweld.'

Wat gebeurt er als een zorgmelding gedaan wordt?

- Alle meldingen worden binnen vijf dagen door ons getriageerd. Dat betekent lezen en een inschatting maken. In die triageperiode kunnen we contact maken met de betrokken personen en we informeren bij de gemeente of dit gezin reeds bekend is.





‘Omgaan met huiselijk geweld en kindermishandeling is een vak apart.’

- We beoordelen de risico's en formuleren vervolgstappen.
- Na een triage plannen we soms samen met de hulpverlening één of meerdere gesprekken en daarna maken wij het veiligheidsplan. Ook kan de zaak meteen worden overgedragen aan het lokale veld.
- Als na de triage een onderzoek volgt dan kunnen wij informanten benaderen en het veiligheidsplan schrijven, het liefst in nauwe samenwerking met het gezin, dan werkt het beter. Daarna dragen we het dossier over aan de hulpverlening.
- Het kan ook gebeuren dat een gezin al hulpverlening heeft en er toch meerdere zorgmeldingen komen. In dat geval zoeken we samen met de betrokken hulpverleners uit wat er gebeurd is en waarom het geweld door blijft gaan. Het onderzoek en het maken van een veiligheidsplan mag maximaal tien weken duren.

Is er veel voor jou veranderd?

‘Voorheen gingen we samen met Bureau Jeugdzorg op een melding af. Zij voor het kind en ik voor de volwassenen. Nu pak je in je eentje dat hele stuk. Voor mij als voormalige medewerker van Steunpunt Huiselijk Geweld is de zorg voor kinde-

ren erbij gekomen. Daar lig ik soms wakker van, ze hebben vaak zo'n kwetsbare positie.

Verder bespeurde ik een mate van eigenwijsheid bij mezelf. Ik moest leren om kennis te delen en gebruik te maken van het expertteam. Nu bespreek ik zaken vaker waardoor het een gedeelde last wordt. Dat is prettig.’

Hoe was het eerste jaar?

‘We zijn met veel praktische zaken bezig geweest. Nu komt er ruimte voor verdieping, scholing en training.’

Wat vind jij de belangrijkste resultaten?

‘Omgaan met huiselijk geweld en kindermishandeling is een vak apart. Je hebt vaak te maken met complexe, langdurige en lastig te doorbreken patronen. Daarnaast zijn de maatschappelijke consequenties groot. Slachtoffers worden daders en er ontstaat veel schade door drugs, werkloosheid en psychiatrische problemen. Veel professionals vinden huiselijk geweld moeilijk en zijn handelingsverlegen. Wij leveren expertise die nergens anders te vinden is. Mensen weten ons gelukkig steeds beter te vinden.’ Voor tips en meer informatie:

WWW.VOOREENVEILIGTHUIS.NL