



ACHTERDECOULISSEN

in Haaksbergen bij SMD E-H

Het is prettig samenwerken in Haaksbergen. Dat weten we, omdat we als Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede – Haaksbergen (SMD E-H) al veertig jaar geworteld zijn in de Haaksbergse samenleving. Met de transitie geven we op een nieuwe manier vorm aan de ondersteuning van burgers in Haaksbergen. SMD E-H wordt onderdeel van het preventief team en we verhuizen naar het gemeentehuis. We hebben zin in dat nieuwe avontuur.

Met veel plezier geven wij u een kijkje achter de coulissen van ons werk in Haaksbergen. Uw vragen en suggesties blijven vanzelfsprekend van harte welkom. Maart 2016, Anneke Roelofs, plv. directeur SMD E-H



VANUIT EEN SPREEKKAMER ALLEEN BEREIK JE NIET ZOVEEL

Schoolmaatschappelijk werker Josje Burger vormt samen met haar collega's al jaren het gezicht van SMD binnen de veertien basisscholen en het Assinklyseum in Haaksbergen. In de afgelopen vijftien jaar zag Burger SMD uitgroeien tot een naam binnen het schoolmaatschappelijk werk. 'Netwerken zijn essentieel.'

Haaksbergen loopt voorop met een duidelijke zorgstructuur voor leerlingen van nul tot achttien jaar, vindt Burger. 'Daardoor kunnen we kinderen steeds sneller en beter in de gaten houden. In de meeste gevallen is het de leerkracht of de mentor die als eerste opvalt dat het niet goed met een leerling gaat. De cijfers gaan achteruit, het gedrag verandert of een leerling zit gespannen in de klas. In het basisonderwijs is de leerkracht echt een spin in het web. Binnen het voortgezet onderwijs is dat de mentor. Hij overlegt met de zorgcoördinator en die bespreekt de leerling in het zorgteam. Als schoolmaatschappelijk werkers zijn wij lid van alle School Ondersteuningsteams (SOT) en doen we suggesties voor een aanpak. Wanneer het nodig is zijn wij de brug naar hulpverlening buiten school. Daarnaast voeren we veel gesprekken met kinderen en hun ouders.'

Voor sommige ouders is het lastig als de problemen van hun kind met de situatie thuis te maken hebben. Dat kan gaan om echtscheiding of veel ruzie met als gevolg dat kinderen met depressieve gevoelens lopen of zichzelf gaan snijden.

Door binnen het netwerk nauw samen te werken, worden kinderen en hun ouders serieus genomen en heel snel geholpen. Het is ontzettend leuk om te zien dat na een aantal gesprekken de communicatie verbetert en de sfeer in het gezin echt verandert.'



**De sfeer in
het gezin
verandert**



HET LIJKT ALSOF IK ER ZELF BIJ BEN GEWEEST

Maatschappelijk werker Nicholas Graff zat op 28 september 2014 bij de burens te barbecueën toen op het plein aan de Stationsstraat van Haaksbergen een monstertruck het publiek inreed. Er vielen drie dodelijke slachtoffers en achtentwintig gewonden.

'Vanuit de bereikbaarheidsdienst ben ik naar Haaksbergen gegaan om deel te nemen aan de traumaopvang. Drie kwartier na het ongeluk was ik in het Wiedenbroek, één van de plekken van waaruit de hulpverlening werd gecoördineerd. Later kwam ik op het plein waar de truck nog stond en mensen op de grond zaten en verdwaasd door elkaar heen liepen, het was een chaos. Een moeder die haar kind kwijt was, vrienden die elkaar zochten en een gewonde man die een slachtoffertje vasthield. Mensen laten in zo'n situatie hun primaire emoties zien.

Opluchting

Samen met collega hulpverleners en medewerkers van slachtofferhulp ben ik met mensen in gesprek gegaan. Het lucht enorm op als je kunt vertellen wat je gezien en meegemaakt hebt want dat ongeluk is een te grote belevenis om in een keer te verwerken, het past gewoon niet in de laatjes van je hoofd. Als hulpverlener luister ik onbevangen en zonder oordeel. Ik daal met de cliënt af naar de details en leef mee waardoor het grote drama in behapbare stukjes verdeeld wordt die je wel kunt verwerken. Doordat slachtoffers in zoveel geuren en kleuren verteld hebben, leek het of ik er zelf bij geweest was.

Die avond sprak ik ook de directeur van de school waar het jongste slachtoffertje zat. Op zijn verzoek ben ik de volgende dag samen met een rouwdeskundige langsgesproken om met ouders te praten.

Het kind dat altijd tegenover het slachtoffertje zat, vond dat zijn stoel daar niet meer hoorde omdat de jongen er niet meer was. Samen hebben de kinderen die stoel op een gedenkplek gezet.

In de maanden na het ongeluk namen we deel aan lotgenotenbijeenkomsten en hebben we telefonische nazorg verleend aan alle betrokkenen. Rond het ongeval was veel saamhorigheid in Haaksbergen. Ik hoor het nog steeds op straat: we hebben samen iets ergs meegemaakt.'

SMD E-H is ook buiten kantooruren bereikbaar voor crisisgevallen. Tot 2015 hadden de SMD E-H medewerkers zelf crisisdienst, vanaf 2015 is dit overgenomen door Veilig Thuis Twente.



Het grote drama in behapbare stukjes verdelen

Maatschappelijk werkers van SMD waren direct na het Monstertruckdrama ter plaatse voor slachtofferhulp. Ook namen zij deel aan alle avonden voor lotgenoten en belden zij alle betrokken inwoners van Haaksbergen in het kader van nazorg.





HET DRAAIT OM SAMENWERKING

Anette Zwiep, beleidsmedewerker maatschappelijke ontwikkeling gemeente Haaksbergen

Pas sinds 2015 beheert ze als accountmanager alle lijntjes die tussen de gemeente Haaksbergen en SMD E-H lopen. Toch is de mening van Anette Zwiep over de samenwerking duidelijk en genuanceerd. 'SMD E-H draait al jaren mee in Haaksbergen. Het is een organisatie die met de poten in de klei staat en weet wat ze wil: innoveren, meedenken en open staan voor nieuwe initiatieven. SMD'ers hebben een goed netwerk opgebouwd met name binnen de EersteLijnszorg Haaksbergen (EZH). Huisartsen hebben veel vertrouwen in de maatschappelijk werkers en daar moeten we gebruik van maken. Daarnaast weten ze binnen SMD E-H heel goed wat er geleverd moet worden en dat gebeurt ook. Wel vindt SMD E-H het soms moeilijk zich te schikken in de rol van opdrachtnemer. Een beetje eigengereid zijn ze wel.'

Anette Zwiep ziet dat door de decentralisatie iedereen moet wennen aan zijn nieuwe rol. 'Wij als gemeente moeten leren om alleen de regie te pakken en uitvoeringverantwoordelijkheden bij samenwerkingspartners te laten. SMD E-H moet op zijn beurt wennen dat ze zich minder zelfstandig kunnen profileren, bijvoorbeeld in werkprocessen en het delen van informatie.'

De Noaberpoort wordt de voordeur naar de gemeente voor vragen op het gebied van ondersteuning. SMD E-H gaat in het preventief team intensief samenwerken met andere organisaties.



Een beetje eigengereid is SMD wel

Zwiep: 'We weten nog niet precies hoe de transformatie de komende jaren verder vorm zal krijgen. Wordt de Noaberpoort een zelfstandige organisatie? Hoe gaan we efficiënter, effectiever en met minder overhead werken? Wat verandert in onze subsidie relatie? In een goede relatie praat je daarover met elkaar.'



Rond 5 werkdagen na aanmelding vindt een eerste gesprek plaats.

Twee maatschappelijk werkers zijn een dagdeel per week betrokken bij de Noaberpoort.



Top 5 problematieken bij algemeen maatschappelijk werk in Haaksbergen:

2014	2015
Gezondheid en psychische klachten	Gezondheid en psychische klachten
(Ex-) Partnerrelatie	Financiën
Financiën	(Ex-) Partnerrelatie
Familierelatie	Familierelatie
Identiteit	Werk en maatschappelijke participatie
20.2%	21,1%
16.4%	16,3%
14.8%	13,9%
12.2%	13,4%
6.8%	7,7%



MAATSCHAPPELIJK WERK IS ALLEDAAGSE HULP IN HET HIER EN NU

Miranda Beusink, maatschappelijk werker en buurtsport-coach in Haaksbergen over Algemeen Maatschappelijk Werk



Contact met cliënten is het leukste wat er is

Cliënten noemen haar warm, menselijk en vriendelijk en voelen zich gehoord en serieus genomen. Zij vindt zichzelf een betrokken en flexibele hulpverlener die zichzelf laat zien en achter zaken aangaat totdat het gelukt is. 'Maatschappelijk werkers zijn in het hier en nu met alledaagse problemen van gewone mensen bezig, dat is onze kracht', vindt Miranda Beusink. 'Mensen kunnen met al hun vragen bij één persoon terecht en het is de kunst om samen de goede klik te krijgen. Vertrouwen groeit als je elkaar beter leert kennen. Contact met cliënten is het leukst wat er is'. In Haaksbergen krijgt SMD gemiddeld vijf nieuwe aanmeldingen per week. Mensen melden zichzelf aan en worden verwezen door hun huisarts, gemeente of politie. Beusink vindt de samenwerking met huisartsen in Haaksbergen bijzonder. 'Neem een cliënt die door geldstress niet meer dagelijks kan functioneren. Wij pakken het schuldendeel op en de huisarts de medicatie. We overleggen regelmatig, natuurlijk altijd met instemming van de cliënt. Haaksbergse huisartsen vinden maatschappelijk werk belangrijk en willen graag samenwerken. Die afstemming komt de hulpverlening zeer ten goede.'

WAT DOET EEN MAATSCHAPPELIJK WERKER?

- In het **aanmeld – en screeningsgesprek** inventariseren we de vraag en kijken of mensen bij ons op hun plaats zijn. Als het nodig is leggen we een huisbezoek af om een goed beeld te krijgen.
- Het **verslag** van dit gesprek bespreken we in ons team. Dat is belangrijk omdat iedereen een blinde vlek heeft. Daarna wordt de urgentie bepaald: twee, vier, zes of acht weken.
- Tijdens het **intakegesprek** maken we een biografische schets en gaan we dieper op zaken in. Samen met de cliënt maken we een plan van aanpak waarin we de hulpverleningsdoelen omschrijven.
- De maatschappelijk werker gaat met de cliënt **aan de slag**. Dat kan gaan om het inzichtelijk maken en aanpakken van schulden of het voeren van gesprekken bij relatie-, gezins-, of opvoedproblemen.
- Onze procesmatige hulpverlening richt zich op nieuwe inzichten: hoe pak je nu dingen aan en zou je het anders kunnen doen? Wij noemen dat **motiverende gespreksvoering**. Om ander gedrag te leren helpt het daarnaast om veel samen met cliënten te doen: regelen, bellen, inschrijven, mailen etcetera.
- Een deel van onze cliënten zien we een keer per maand. We zijn hun **vaste aanspreekpunt** waardoor ze zelfstandig en stabiel blijven functioneren.



Schoolmaatschappelijk werk nam in 2015 deel aan 82 bijeenkomsten van School Ondersteuningsteams (SOT); 54 op basisscholen en 28 op het voortgezet onderwijs (Assink).

In 2015 vonden 543 inwoners van Haaksbergen hun weg naar een maatschappelijk werker van SMD. Bijna 60 meer dan in 2014.





DE MAATSCHAPPELIJK WERKER IS ONZE BRUG NAAR HET SOCIALE DOMEIN

Huisarts Peter van der Lugt over de samenwerking tussen huisartsen en maatschappelijk werk

De huisarts die in zijn eentje werkt en het maatschappelijk werk alleen van een afstand kent, is al jaren verleden tijd. Meer dan de helft van alle doorverwijzingen naar SMD loopt via de dertien huisartsen in Haaksbergen. Peter van der Lugt is een van de huisartsen die patiënten regelmatig het advies geeft om eens met een maatschappelijk werker te gaan praten. 'Veel van onze patiënten kampen met problemen op het gebied van schulden, relatie, werk of school. Daarbij kunnen ze heel goed een maatschappelijk werker gebruiken. Als huisarts zijn we vertrouwenspersoon maar we hoeven niet alles zelf op te lossen.'

Van der Lugt richtte tien jaar geleden samen met vier collega's waaronder zijn vrouw de Huisartsen Onder Een Dak (HOED) op.

'Deze manier van werken in een huisartsengroep (HaGro) kenden wij uit onze praktijk in Engeland. Aan het begin hebben we onze gedachten over groei beschreven in een tienjarenplan. Dat ging zowel over een betere plek voor assistenten als over huisvesting. Ook wilden we als groep naar buiten treden en samenwerken met andere zorgverleners. SMD was toen een van de partners die ruimte gaf voor het ontwikkelen van samenwerking en dat doen ze nog steeds. De bespreking van casuïstiek is daarin het allerbelangrijkste. De manager zie ik twee keer per jaar maar met onze vaste maatschappelijk werker hebben we veel overleg.'

In Haaksbergen zijn de eerstelijns organisaties inmiddels met elkaar vervlochten merkt Van der Lugt. 'We vormen een betrouwbaar netwerk met veel persoonlijke contacten. Het zijn geen losse pilaartjes meer.'

Van der Lugt wil graag dat maatschappelijker werkers de brug naar het nieuwe sociale team worden. 'Als ik patiënten doorverwijs moet ik weten bij wie ze terecht komen anders staan ze zo weer bij mij op de stoep. Ook het borgen van privacy is erg belangrijk. Het liefst zou ik een vaste maatschappelijk werker hebben.'



**Het liefst
zou ik een vaste
maatschappelijk
werker willen**

Ongeveer 20% van de cliënten wordt naar SMD verwezen door hun huisarts en een zelfde percentage komt via gemeentelijke instanties. 4% komt via de politie, 4% via verslavingszorg en 3% via het Sociaal Team.





IK HEB ALLES AAN MIJN MAATSCHAPPELIJK WERKER TE DANKEN

Jan brengt zijn jeugd door op straat en raakt diep in de drugshandel verzeild. 'Iedereen was van mij gewend dat ik voor problemen zorgde. Tegenwoordig zit ik veel te lezen in de bibliotheek en heb ik weer contact met mijn kinderen en kleinkinderen. Achteraf gezien had ik veel eerder hulp moeten zoeken maar ik wist niet waar ik moest beginnen.'

'Eind jaren zeventig werkte ik als lasser-constructiebankwerker bij Vredestein. Daarna ging ik voor een Amerikaans bedrijf de hele wereld over, gas- en pijp-leidingen leggen van Hong Kong tot Singapore. Ik heb nooit heimwee gehad en werkte altijd hard maar ik heb niet goed op mijn lichaam gelet. Ik was twee keer getrouwd en ben twee keer bedrogen. Daardoor verlies je het vertrouwen in de mensheid. Van een groot huis met twee auto's en twee kinderen raakte ik aan de drugs, werd dakloos en sliep in de auto. Toen die werd weggesleept had ik niets meer.

Amputeren

De politie pakte mij op voor openstaande boetes. Het was een aardige agent die ervoor zorgde dat ik een paar weken droog kon wonen in een arrestantencomplex. Er kwam een verpleegkundige om mijn voet te verzorgen, daar was het niet goed mee, dat wist ik wel. Toen ik de sok uitdeed was alles kapot en zwart. We moesten mondkapjes voordoen vanwege de stank. De maatschappelijk werker die kwam heeft mijn leven gered. Zij heeft ervoor gezorgd dat ik bij Humanitas kon wonen en dat ik werd opgenomen in het ziekenhuis. Mijn linkerbeen moest geamputeerd worden. Van mijn rechtervoet moesten de tenen eraf. Toen het eraf was ging er een wereld voor mij open.

Billen bloot

Ik heb vijf weken in het ziekenhuis gelegen. De maatschappelijk werker kwam vaak op bezoek en heeft ervoor gezorgd dat ik kon revalideren in het Wiedenbroek. Het is een lieve vrouw, daar kan ik goed mee omgaan. Maar ik moest wel met de billen bloot, alles vertellen wat er gebeurd was. We hebben veel gesprekken gevoerd die voor mij erg verhelderend waren. Ze had begrip voor het feit dat mijn leven een aaneenschakeling van trammelant was geweest.

Vuur uit de sloffen

Zij regelde vervoer en schreef een fonds aan om de openstaande boetes te betalen. Ook is zij achter het ziektegeld aangegaan van mijn voormalige werkgever. Daardoor kreeg ik € 16.000,- waarmee ik voor een deel mijn schulden af kon lossen. Die waren in de loop der jaren opgelopen tot € 40.000,- Ook regelde ze voor mij een bewindvoerder en een flat in Enschede. Een paar jaar geleden kreeg ik een herseninfarct en daarna nog twee openhartoperaties. Op initiatief van mijn maatschappelijk werker ben ik onderzocht op Niet Aangeboren Hersenletsel en heb daarvoor een indicatie gekregen. Daarom heb ik nu mijn eigen appartement bij Interact Contour. Mijn maatschappelijk werker heeft voor mij het vuur uit haar sloffen gelopen. Ik weet niet wat er zonder haar gebeurd was.'

Mijn maatschappelijk werker heeft voor mij het vuur uit haar sloffen gelopen



Een kwart van de vragen kan snel opgelost worden. Bij driekwart van de cliënten is sprake van procesmatige hulpverlening.



Ruim 80% van de trajecten is in 2015 succesvol verlopen.



GEEN DREMPEL VOOR OPVOEDZAKEN

Maatschappelijk werker en KIES-coach Marion Kaaks over haar werk als consulent bij opvoedloket LOES

Het zijn vooral eenvoudige en soms complexe vragen die binnenkomen bij het opvoedloket LOES. 'Juist de korte vragen zijn het moeilijkst te beantwoorden', weet Marion Kaaks.

Namens SMD geeft zij via het LOES-loket advies en informatie aan zoveel mogelijk ouders in Haaksbergen. Het zijn vragen als: mijn kind veegt zijn billen niet af, mijn peuter luistert niet, eet niet en slaat zijn vriendjes of mijn puber ligt alleen maar in bed of zit achter de computer. 'Ik moet heel goed nadenken voordat ik antwoord op zo'n vraag geef. Voordat je het weet haal ik er zaken bij waar de vrager niet op zit te wachten. Alleen het antwoord geven waar mensen om vragen en dan is het klaar, zo werkt het bij LOES.'

Amper wachttijd

Bij LOES werken ze niet met formulieren, je hoeft amper te wachten en er is geen hulpverleningsproces. Ouders kunnen bellen, mailen of langskomen met een vraag en die wordt zo duidelijk en snel mogelijk beantwoord. Daarmee is LOES zeer laagdrempelig en voor iedereen toegankelijk merkt Kaaks. 'Een vader wilde tips hoe hij beter grenzen kon stellen voor zijn zoon.

Bij de jeugdregisseur moest hij formulieren invullen maar dat wilde hij niet. Via LOES heb ik hem uitgenodigd. Dat werd een heel leuk gesprek en de man ging tevreden weg.

Dat is het mooie van LOES. Je biedt ouders die onzeker zijn een direct handvat waardoor ze niet vastlopen. Dat werkt prima bij enkelvoudige vragen.'

De meeste vragen gaan over peuters en pubers. Kaaks: 'We zien veel moeders die het heel goed willen doen. Wij benadrukken wat zij al goed doen en hoe ze hun kind nieuw gedrag aan kunnen leren. Veel vragen gaan over normaal gedrag en daarover kunnen we ouders geruststellen. Ook een belangrijke tip: Geef niet te snel op. Soms duurt het even voordat je resultaat ziet.'



**Bij LOES
werken we
niet met
formulieren**

WAT IS LOES?

LOES heeft de taak om informatie en advies over alledaagse situaties bij het opvoeden en opgroeien bekend en toegankelijk te maken voor ouders/opvoeders in dertien gemeenten in Twente met als doel opvoedvragen te beantwoorden en opvoedproblemen te voorkomen. LOES is aanvullend op het de bestaande hulpverlening en begeleiding van ouders/opvoeders in Twente. www.loes.nl



In het derde kwartaal van 2014 bezochten 390 mensen uit Haaksbergen de site LOES.nl. In het derde kwartaal van 2015 waren dat er 311. Tien van hen vulde een contactformulier in.



DE BUURTSPOORTCOACH

'Hoe krijgen we mensen die in de samenleving onvolledig tot hun recht komen in beweging?' Met die vraag begon in maart 2014 maatschappelijk werker Nienke Schuppers als een van de twee Buurtsportcoaches in de gemeente Haaksbergen aan de pilot 'Meedoen door bewegen en sport'. Ruim een jaar later zijn honderdvijftig inwoners hun huis uitgekomen om te gaan bewegen. 'Bijna iedereen gaat zich beter voelen.'

De buurtsportcoaches zochten mensen die vaak geïsoleerd leven thuis op. Schuppers: 'Het zijn mensen die hun gezondheid als gebrekkig ervaren. Ze bewegen vaak niet, laat staan dat ze aan sport doen.' De buurtsportcoaches namen hen mee wandelen, fietsen, fitnessen, zwemmen of naar jeu de boules. 'Mensen zijn blij dat ze meedoen en halen veel energie uit de activiteiten.' Na een jaar doen eenenvijftig mensen regulier aan sport of zijn vrijwilliger geworden. Vier mensen zijn doorverwezen naar een hulpverlenende instantie. 'Wij voeren gesprekken als hulpverlener waardoor verbindingen met andere organisaties veel sneller tot stand komen.'



Kleine opstap naar grote verbeteringen

De bekendheid van het project is groot en verwijzers weten ons goed te vinden. We hebben een groot netwerk. Maar deelnemers vinden vooral elkaar. Ze trekken samen op, delen soms de maaltijd en raken echt betrokken bij elkaar. Het is een kleine opstap die grote verbeteringen in het leven van kwetsbare Haaksbergers brengt.'

De Buurtsportcoach:

- neemt drempels weg;
- komt aan de deur;
- pakt problemen aan;
- doorbreekt isolement;
- werkt op maat, overdag, 's avonds en in het weekend;
- heeft kennis van sport en voorzieningen;
- biedt langdurige begeleiding;
- is ook voor mensen met een chronische ziekte.



SMD zette 22 uur per week in aan buurtsportcoaches. Zij organiseerden 18 opstapactiviteiten. Totaal vier buurtsportcoaches bereikten 114 mensen waarvan 42% man en 58% vrouw. Een vijfde van de deelnemers heeft lichamelijke klachten. Obesitas en diabetes komen het meest voor. 15% heeft psychische en/of sociale klachten. Minstens 45 mensen blijven bewegen.



CONTACT

Dit is een uitgave van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede-Haaksbergen. Voor meer informatie kunt u terecht bij manager Anneke Roelofs. Mail: a.roelofs@smd-eh.nl Laarssingel 61, 7514 EL Enschede. 053 43 533 53. Teksten en foto's: Heggens Schrijft. Ontwerp: Paraaf Deventer

