

**Samen  
Meer  
Doen**

maart 2016

#5

Nieuwsbrief  
SMD E-H

# INLEIDING

**Voor je ligt weer 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 Klein-Wijlens op (telefoonnummer 053-4353353 of mailadres [j.kleinewijlens@smd-eh.nl](mailto:j.kleinewijlens@smd-eh.nl)).

De nieuwsbrief wordt iedere keer min of meer volgens een vast stramien opgezet.

1. Woord van onze bestuurder Mario Nossin
2. Kort intern nieuws
3. Wat bedoel 'ie met...
4. Innovatie
5. Nieuws uit de wijkteams
6. Hoe gaat het met je collega's

Dit is de laatste nieuwsbrief die volgens deze indeling wordt gemaakt. Vanaf april komt er een nieuwsbrief met een andere meer afwisselende indeling. Vanaf dat moment zullen de verschillende wijkteams aandacht krijgen volgens de volgende indeling:

<b>April</b>	Noord-Noord en Noord-Twekkelerveld
<b>Juni</b>	West Pathmos-Stadsveld en West Boswinkel-Boekelo
<b>Augustus</b>	Centrum
<b>Oktober</b>	Oost Binnen en Oost Buiten
<b>December</b>	Zuid Stroinkslanden/Helmerhoek en Zuid Wesselerbrink

Ook wordt een column toegevoegd waarin een collega een onderwerp bespreekbaar maakt, een zaak die gevoelig ligt benoemt of waar de meningen over uiteen lopen.

# DE INCLUSIEVE SAMENLEVING BEGINT BIJ ONZE EIGEN ORGANISATIE

Een lerende organisatie is voor directeur Mario Nossin een basisvoorwaarde om als organisatie daadwerkelijk vorm te geven aan de inclusieve samenleving. Hij startte de kerngroep 'Joost mag het weten' en noemt dat de buitenboordmotor om de kennis die in de organisatie aanwezig is te ontsluiten. 'Als je hier werkt, is het geen volledig inclusieve reis. We hebben dus geen reisleader die alles al vantevoren heeft uitgestippeld; Joost is een gids.'



**N**ossin haalt een stapel papier uit de kast met titels als 'Tien veranderingen voor continu leren, Grootschalig luisteren, Stoppen met leidinggeven, Plan van aanpak lerende organisatie en Bouwen aan burgerkracht'. Het zijn allemaal documenten die dienen als voeding om het organiseren te veranderen. Voor Nossin is alle input welkom om organisch te groeien. En groeien is nodig om de inclusieve samenleving vorm te geven. 'Veranderingen moeten niet van bovenaf komen maar van binnenuit. Joost faciliteert die beweging op alle levels van de organisatie. Dat loopt van de Raad van Toezicht tot de wijkteams tot uiteindelijk de burgers. Zo is het zinvol om als Raad van Toezicht de vraag te stellen: 'Waar houden we eigenlijk toezicht op? Het is oefenen in onzekerheid. Alleen dan kom je werkelijk tot nieuwe inzichten.'

## Analyse en architectuur

Om een lerende organisatie te worden jaagt Joost het proces aan in drie stappen. 'We inventariseren welke leervragen er zijn om de organisatie te worden die we willen zijn. Daarin



laten we ons adviseren door Innovation Tree. Zij maken een analyse en brengen in beeld waar het aan ontbreekt. Die analyse leidt tot het formuleren van competenties die nodig zijn met daaraan gekoppeld opleidingsvragen. Dat



Nadja Jungmann, lector Schulden en Incasso Hogeschool Utrecht

## VERANDERINGEN MOETEN NIET VAN BOVENAF KOMEN MAAR VAN BINNENUIT

betekent, eerst de analyse en dan de architectuur. Dat organiseren we niet via de lijn maar op thema's zodat mensen vanuit verschillende hoeken een bijdrage kunnen leveren. Neem bijvoorbeeld het feit dat schulden voor veel burgers een probleem zijn met alle gevolgen van dien. De kennis hierover zit nu bij een beperkt aantal schuldhulpverleners en dat is niet handig. Daarom organiseren we vanaf maart een breed opleidingstraject voor mensen binnen en buiten de organisatie onder leiding van Nadja Jungmann, landelijk een autoriteit op dit gebied. Op die manier zorgen we ervoor dat we in de volle breedte van onze organisatie en ons netwerk beter in staat zijn om op deze problematiek in te spelen. Stedelijke verbindingen zijn nodig om tot een inclusieve samenleving te komen.'

### **De goede dingen doen**

De derde stap in het proces is de koppeling van competenties aan kwaliteit. 'We moeten ons steeds afvragen: doen we de juiste dingen op een goede manier? Als wij vinden dat scholen een cruciale rol spelen bij de inclusieve

samenleving, hoe organiseren we dan onze bemoeienis bij het onderwijs? Onze opdracht is het beïnvloeden van verandering. Je hoeft niet overal het overzicht over te hebben maar het proces wel zodanig inrichten dat we van binnenuit doen wat we naar buiten uitdragen. Dat betekent uitgaan van eigen kracht en eigen regie, ook als het gaat om onze eigen medewerkers.'

### **Schuren en zeggen**

De nieuwe manier van werken is wennen voor medewerkers, weet Nossin. 'Het gaat snel en dat is best moeilijk. Maar, we organiseren en faciliteren veel. De zojuist aangestelde transformatiecoaches geven handen en voeten aan het nieuwe denken en doen. Zij schuren, bevragen en ondersteunen medewerkers in een nieuwe manier van denken en handelen. En Joost is in goede doen. Iedereen die het weet, mag het zeggen.'

---

Mario Nossin, directeur-bestuurder SMD E-H

# De antwoorden liggen vaak voor de hand

**Nu de transitie achter de rug is, volgt het proces van transformatie. Om daar vorm aan te geven ondersteunen transformatiecoach Herwig van Mook en zijn vijf collega's, wijkcoaches in het ontwikkelen van nieuwe denkrichtingen. 'Burgers moeten meer zelf doen en daarbij gebruik maken van hun eigen kracht en netwerk. Nu de eigen kracht van de burger centraal staat, gaan we op zoek naar nieuwe vormen van ondersteunen en hulpverlening. We moeten af van het snelle denken.'**

## Transformatiecoach Oost Buiten Herwig van Mook

### **Geef eens een voorbeeld van dat nieuwe denken.**

'Neem de achttienjarige die zwanger is. Zij lijkt niet in staat om voor haar kind te zorgen en haar moeder woont in Portugal. In de oude situatie zou zij in de opvang en wellicht het kindje onder voogdij komen. In de nieuwe situatie gaat het gesprek over haar mogelijkheden en netwerk. Dat heeft ertoe geleid dat de aanstaande oma terugkomt uit Portugal om voor haar dochter en kleinkind te zorgen. Het bespaart veel ellende en ook een heleboel geld. Zo'n oplossing vind je door een gesprek aan te gaan zonder hulpverleningsverwachting.'

### **Het klinkt als een gezond-verstand-oplossing. Is het zo simpel?**

'Als professionals zijn we een beetje afgedwaald van oplossingen die voor de hand liggen. Daarom is het belangrijk dat we in onze eigen kracht komen. Dat betekent open gesprekken voeren waarin we mensen serieus nemen, gelijkwaardig en wederkerig. Een gesprek van mens tot mens om erachter te komen wat mensen zelf kunnen organiseren en welke ondersteuning daarbij nodig is.'

### **Hoe doe je dat, in je eigen kracht komen?**

'In het gesprek met wijkcoaches staan vijf pijlers centraal.'

1. Richt je op het netwerk van cliënten. Neem geen genoegen met de opmerking: 'Ik heb niemand'. Iedereen heeft een netwerk, breng dat in kaart.
2. Richt de aandacht op dat wat goed gaat. Het is logisch dat mensen dingen

op hun eigen manier doen. Neem de vrouw van 73 met een zoon van 50 die thuis woont en als een jong kind functioneert. Zij heeft haar hele leven voor hem gezorgd en kan zelf oplossingen bedenken. 'Hij zal eerder overlijden dan ik', weet de vrouw. Neem dat serieus en laat het leidend voor je aanpak zijn.

3. Kijk naar het hele plaatje. Praat niet alleen met de ouder die in de problemen zit maar ook met de kinderen, familieleden of vrienden. Het brengt je op andere ideeën en mogelijkheden.
4. Breng mensen zelf naar het antwoord toe. Moet een 90-jarige een traplift op kosten van de gemeenschap krijgen? Misschien kunnen de kinderen een deel betalen uit de erfenis als hun vader overleden is? Moeten twee ouders fulltime werken en de extra zorgkosten om hun kinderen naar school te brengen door de gemeente laten betalen of kunnen zij hun werktijden anders inrichten?'
5. Altijd proberen we handvatten aan te reiken van het nieuwe handelen, veranderingen bewerkstelligen.

### **Hoe ga je als transformatiecoach te werk?**

1. Een keer in de twee weken bespreken we een casus. Die spitten we anderhalf uur lang helemaal uit met het hele team. Hierin staan methodisch en oplossingsgericht werken centraal.
2. Een keer in de vijf weken hebben we intervisie. Daarin bespreken we wat mensen vanuit hun persoonlijke opvattingen lastig vinden.



3. Individuele coaching, mensen kunnen altijd aankloppen.
4. Leerbijeenkomsten, bijvoorbeeld hoe maak je een veiligheidsplan?'

### **Hoe zijn de reacties tot op heden?**

Wijkcoaches zoeken kaders. De intervisiebijeenkomsten worden druk bezocht en de lange casuïstiekbesprekingen worden gewaardeerd. Mensen stellen andere vragen waardoor nieuwe oplossingen in beeld komen. Neem het vierjarige meisje dat seksueel misbruikt werd door haar stiefvader. In de oude situatie zou zij uit huis geplaatst zijn. Nu ondersteunen wij moeder om het heft in handen te nemen onder andere door actief haar netwerk te betrekken. Zo'n manier van werken lukt alleen als je de ruimte hebt om anders te leren denken en handelen.'

### **Hoe lang blijven jullie?**

'Zo lang als nodig. Er is geen tijdspad en we worden niet op cijfers afgerekend. Er is veel vertrouwen in deze zoektocht om op een ander manier zorg te verlenen.'



# MET ALLEEN EEN FOLDER KOM JE ER NIET

**T**rainingen werken preventief. Dat mensen in een groep hun ervaringen delen heeft meerwaarde en vaak is het goedkoper en efficiënter dan individuele trajecten. Daarom werd na de transitie een team van vijftien trainers samengesteld dat zich bezig houdt met het ontwikkelen en aanbieden van groepswerk. Vanuit het cluster geweld en seksueel misbruik werd de afgelopen maanden gewerkt aan het ontwikkelen van een communicatieplan voor het trainingsaanbod STERker, een groep voor vrouwen die in hun jeugd seksueel misbruikt zijn. Manager Rixt Wibiër is enthousiast over het eerste resultaat. 'Ook voor de trainingen geldt dat we nadrukkelijk bij willen dragen aan de ontwikkeling van een inclusieve samenleving. Zo'n plan kan helpen om op een nieuwe manier naar ons werk te leren kijken.'

## **Twee doelgroepen**

De vrouwen van STERker formuleerden twee belangrijke ontvangers voor hun communicatieboodschap: professionals intern en extern en vrouwen zelf. Daarbij formuleerden zij dat de communicatie ertoe moet leiden dat zowel verwijzers als vrouwen zelf, weten dat er een link kan zijn tussen huidige problemen en seksueel misbruik in het verleden. En ook dat de training een effectieve manier is om met deze problemen om te leren gaan. Daarnaast erkennen zij dat het een lastig onderwerp is waarbij schaamte een rol kan spelen.

In de planning besloten zij dat de interne professionals als eerste aan de beurt zijn als doelgroep voor communicatie. Daar valt dichtbij snel, veel winst te halen. Nu de basis er ligt wordt het plan in concrete acties en communicatiemiddelen uitgewerkt. De komende periode bespreekt Wibiër met haar team of deze aanpak voor meer trainingen zinvol is. Meer informatie kun je opvragen bij Rixt Wibiër.

## **Wat is STERker?**

STERker traint groepen vrouwen van 21 jaar en ouder die in hun jeugd seksueel misbruikt zijn. Zij werken aan de hand van acht thema's (Geheimen, Mijn opvoeding, Mijn leven nu, Schuldgevoelens, Geschonden vertrouwen, Dader(s) en details, Seksualiteit, Het kleine meisje) door praten, oefeningen en rollenspelen aan persoonlijke leerdoelen. De huidige werkwijze is niet geschikt voor vrouwen met een psychiatrisch ziektebeeld of verslavingsproblematiek.

Een op de vijf vrouwen is in hun jeugd seksueel misbruikt. De invloed hiervan op de rest van hun leven wordt onderschat. Zelden komen vrouwen met een vraag hierover binnen bij de hulpverlening maar wel met andere klachten. Het seksueel misbruik is de voedingsbodem voor problemen die vaak blijven komen. In de training komt de oorzaak van deze problemen boven tafel en ontwikkelen vrouwen een effectieve aanpak om hier mee te leren omgaan.

# Er wordt zorgvuldiger met gegevens omgegaan dan ik dacht

Zij maakte zich zorgen over de privacy van cliënten die een beroep doen op de wijkteams. Om die reden werd Suzanne Hanegraaf lid van de werkgroep privacy die in juni 2015 van start ging en na zes bijeenkomsten met het document 'Bouwstenen privacy' kwam. In het document wordt in vier bouwstenen een kader beschreven over het onderwerp privacy en gegevensverwerking. 'Nu het document er ligt, moeten we ons er ook echt aan gaan houden.'

## **1** *Wat is privacy?*

'Privacy heeft niet alleen betrekking op gegevens over naam, adres en woonplaats maar vooral op inhoudelijke informatie. Wat is het probleem en de hulpvraag waar iemand mee komt? Welke doelen worden gesteld en wat is het resultaat van de hulpverlening? Het gaat om uiterst persoonlijke informatie. Vergelijk het met de gegevens in een medisch dossier.'

## **2** *Wat is het probleem?*

'Sinds de vorming van wijkteams maken wijkcoaches zich zorgen over de privacy van cliënten. Voor de transitie registreerden ze in het registratiesysteem Regas of een ander systeem. Sinds de transitie in TOP. Dat gaf een onveilig gevoel. Het was onduidelijk wie geautoriseerd was voor die informatie en wat daarmee gebeurde.'

## **3** *Waar liepen jullie in de praktijk tegenaan?*

'De afdeling handhaving vroeg of wij mensen kenden terwijl het voor ons niet duidelijk was in hoeverre we in moesten gaan op informatievragen van andere afdelingen. Of scholen die graag alles willen weten en ons



### **De werkgroep Privacy bestaat uit:**

Marianne Reeuwijk (juriste), Cris Diepenmaat, Suzanne Hanegraaf, Cees Verboom, Michiel Molenaar, Lonneke Hoogstraten, Harm Kelderman, Erik Faber (voorzitter), Han ten Hove, Heino van der Els, Chris Sweys, Thera Goeman en Anita Redder.

Het resultaat van de werkgroep is een document met 'bouwstenen' over het onderwerp privacy en gegevensverwerking.

- **Bouwsteen 1:** het triage instrument
- **Bouwsteen 2:** het triage model.
- **Bouwsteen 3:** toelichting op de uitgangspunten en hoe hiernaar te handelen.
- **Bouwsteen 4:** relevante teksten over gegevensuitwisseling.

De wettelijke kaders voor de 'bouwstenen' zijn de Wbp, Wmo en Jeugdwet. Het visiedocument over privacy beleid van de gemeente Enschede is de basis geweest voor de uitgangspunten. In het uitwerken is gebruik gemaakt van de beleidsregels van de gemeente Rotterdam.

vroegen of er contact is tussen een gezin en de wijkcoach. Informatie kan preventief werken maar het moet relevant zijn. Die afwegingen moet je steeds maken.'

### **4** *Waarom vind je dat een probleem?*

'Cliënten hebben recht op privacy. Het moet duidelijk zijn wat er gebeurt met informatie die zij met een wijkcoach delen. Verder vind ik dat het delen van informatie nut moet hebben. Je moet als overheid niet alles willen weten want dan moet je er ook iets mee doen. Big brother is watching you, aan zo'n maatschappij wil ik absoluut niet deelnemen.'

### **5** *Hoe is de werkgroep te werk gegaan?*

'De werkgroep heeft onderzoek gedaan, met elkaar van gedachten gewisseld en gediscussieerd. Doordat er veel verschillende disciplines deelnamen werd het onderwerp van alle kanten belicht en kwamen we tot zeer zorgvuldige overwegingen. Het is ingewikkelde materie en ik heb er veel van geleerd. Het was erg leuk om te doen.'

### **6** *Wat is het resultaat van de werkgroep?*

'Er ligt nu een document dat kaders geeft voor ons handelen rond privacy. De cliënt staat daarin centraal en steeds is er de overweging wat redelijk is.'

### **7** *Hoe gaat het nu verder?*

'Het document moet nu zijn weg vinden binnen de wijkteams, daar vertaald worden en gaan leven bijvoorbeeld door casuïstiekbespreking. Dat moet ertoe leiden dat wijkcoaches leren wat privacy betekent in hun werk en ten aanzien van hun cliënten. Privacy zit in alle lagen van ons werk, daar moeten we opnieuw mee om leren gaan. Het document biedt een sterk kader en handvatten voor de praktijk.'

### **8** *Ben je gerustgesteld?*

'Ik ben nog steeds alert op bepaalde bewegingen maar over het algemeen wordt heel zorgvuldig met gegevens omgegaan, veel zorgvuldiger dan ik dacht.'





# DE ONDERNEMINGSRAAD ZEGT NOOIT ZOMAAR JA

**Op 1 februari liep de zittingstermijn van de Ondernemingsraad (OR) af. Twee mensen namen afscheid en vier nieuwe leden begonnen. Na drie jaar vertrekt René Droste en pakt Evelien Broek de komende periode de voorzittershamer op. Samen kijken ze terug op een roerige periode.**

## ***Wat was drie jaar geleden jullie motivatie om OR-lid te worden?***

**Evelien** 'Ik had altijd al interesse in organisatievraagstukken en beleid. Toen er verkiezingen kwamen ben ik het gewoon gaan doen. Dat was overigens best wennen in het begin. Wij waren met drie groentjes en wisten nog niet hoe je als OR moet reageren en wat je kan eisen. Het was erg handig dat er twee ervaren leden inzaten. Je moet het proces leren begrijpen en in je rol groeien.'

**René** 'Ik wilde graag iets heel anders doen dan multi-probleemhulpverlening en meer van

beleid weten. In het begin merkte ik dat je met een directeur anders praat dan je gewend ben, het is een beetje zoals je naar politici luistert. Dat was wennen. Na de eerste vergaderingen was ik echt moe.'

## ***Jullie hebben als OR-leden het transitieproces van dichtbij gevolgd. Hoe was dat?***

**Evelien** 'Het was een drukke en rumoerige periode voor veel medewerkers. Wij vertegenwoordigen hen en begrijpen wat de gevolgen van veranderingen voor de werkvloer zijn. Een directeur heeft dat niet altijd in de gaten. Wij

bepalen niet hoe de transitie verloopt maar vormen wel de schakel tussen organisatiebeleid en onze achterban.'

**René** 'SMD E-H was een kleine organisatie die nu iets groots ging doen. Als OR-leden zijn we langzaam in de transitie gerold. Het behoud van de open cultuur was voor ons erg belangrijk. In het begin konden we goed meedenken. Later in het proces werden door snelheid, haast en complexe besluitvorming zaken er soms te snel doorgedrukt. Terugkijkend hadden we minder gezag dan ik vooraf dacht. Maar, we zijn gegroeid en werden steeds beter in onderhandelen. Het was een prettige OR en we hebben veel gelachen. Dat helpt als je zware stukken moet lezen.'

### **Hebben jullie genoeg bereikt de afgelopen periode?**

**Evelien** De OR kan geen zaken tegenhouden maar wel andere accenten aanbrengen. Dat hebben we veel gedaan maar onze rol is beperkt. Het nieuwe attentiebeleid is na een lange discussie opnieuw vastgesteld en daar ben ik trots op. Het is goed dat we steeds meer met de OR van de gemeente optrekken.'

**René** 'Ik heb een dubbel gevoel over de afgelopen periode. We hebben over veel zaken mee kunnen denken maar de voorwaarden die we aan advies- en instemmingsaanvragen stelden heb ik niet altijd in de besluitvorming terug gezien. Zo zouden er 20% seniorfuncties in het salarisgebouw komen. Die afspraak is niet nagekomen en daar ben ik teleurgesteld over.'

### **Wat heeft het OR-lidmaatschap jullie persoonlijk opgeleverd?**

**René** Door het werk in de OR weet ik beter hoe organisaties werken en kan ik een discussie op beleidsniveau voeren. Toen de nieuwe directeur de OR benaderde als een van de meedenkgroepjes moest ik even slikken en

### **Wat doet een OR?**

Een ondernemingsraad overlegt namens de werknemers met de bedrijfsleiding over een aantal zaken die belangrijk zijn voor de werknemers. De ondernemingsraad volgt het beleid van de onderneming kritisch en probeert het te beïnvloeden. Om dat te kunnen doen, heeft de ondernemingsraad belangrijke bevoegdheden.

### **SMD-OR leden zijn:**

Marijke van Duijn, Ramona Lubbe-linkhof, H  l  ne van Es, Jeroen Leu-verman (FNV), Arnoud van den Bos, Roy Dragt en Evelien Broek (voorzitter). De OR vergadert een keer per twee weken en maandelijks met de directeur.

weer in mijn kracht komen. Dat is gelukt, je hebt echt een positie als OR-lid.'

**Evelien** 'Ik heb veel inzicht gekregen in zaken waar je op de werkvloer niets van weet. Ook heb ik nu overzicht en weet wat er speelt binnen de organisatie. Daarnaast kan ik een vergaderagenda opstellen en het vergaderproces bewaken. In het begin was ik zoekende maar in de loop van de tijd werd ik steeds sterker.'

**René** 'Dat is bij jou het duidelijkst zichtbaar. Drie jaar geleden was je heel

afwachtend. Nu ben je klaar om voorzitter te worden.'

### **Valt het afscheid zwaar?**

**René** 'Ik heb met veel plezier in de OR gewerkt. Ondanks mijn teleurstelling had ik toch zin om mee te doen aan het nieuwe jaarplan. Nu ik stop komt er ruimte voor nieuwe projecten en dat is fijn. Ik houd van afwisseling.'

### **Welke plannen heeft de nieuwe voorzitter?**

**Evelien** 'We gaan als OR een missie en visie opstellen en zullen bijeenkomsten met de achterban organiseren. De ontwikkelingen rond jeugdregistratie blijven we fanatiek volgen en we zoeken mee naar de manier waarop we inclusie vorm kunnen geven.'

**Volgende keer  
meer over  
Expeditie  
Enschede...**



# EVEN VOORSTELLEN...

@SMD E-H  
#online hulp  
januari 2016



## Van links naar rechts:

Daphne Waaijer (Wijkteam Centrum), Marloes Kist (team Haaksbergen en team Innovatie), Miranda Beusink (wijkteam Noord Tweekelerveld), Saskia Mulder (Wijkteam Oost Buiten), Manon Wellen (Wijkteam Oost Binnen), Josje Burger (team Haaksbergen), Debbie Nijkamp (Wijkteam Helmerhoek Stroinkslanden).

**Sinds 2012 is er binnen de SMD E-H een klein team dat online hulpverlening uitvoert. Het team was eind 2015 behoorlijk uitgedund maar inmiddels weer op volle sterkte. Hoog tijd om ons even voor te stellen!**

**W**ij zijn allemaal een aantal uren per week werkzaam voor team Online hulp. Marloes, Josje en Saskia zijn een paar jaar geleden getraind door de organisatie E-hulp. De nieuwe online hulpverleners zijn onlangs getraind door Marloes en Saskia.

## Wat doen wij?

Wij beantwoorden e-mails die vanaf verschillende plekken in onze inbox binnenkomen. De meeste e-mails worden verzonden vanaf de website [www.smd-eh.nl](http://www.smd-eh.nl) (button: Online hulp, stel hier je vraag), ook komen e-mails binnen via de digitale telefoongids of sturen mensen hun bericht rechtstreeks naar [info@smd-eh.nl](mailto:info@smd-eh.nl).

Mensen nemen met verschillende verwachtingen contact met ons op via de e-mail.

- Ze willen antwoord op een praktische vraag (Kan ik bij jullie terecht voor relatieproblemen? Heb ik een verwijzing nodig voor jullie hulp? Waar moet ik zijn voor een woning?)
- Ze willen zich digitaal aanmelden voor face-to-face hulpverlening bij één van de wijkteams in Enschede of bij team Haaksbergen
- Ze kiezen bewust voor contact via e-mail en willen bijvoorbeeld uit praktische overwegingen of schaamte geen face-to-face hulpverlening.

Het werk bestaat uit het geven van informatie en advies, verwijzen naar andere organisaties, aanmelden bij één van de teams, procesmatige e-mailbegeleiding.

## Kracht van Online hulp

Onze Online hulp is snel, preventief en concreet. Binnen 2 werkdagen krijgt iemand inhoudelijk bericht met daarin informatie, tips en advies en eventueel een aanmelding of verwijzing. De kracht is om laagdrempelig te zijn. Wij richten ons op de vraag in de e-mail van de cliënt en nemen dat als uitgangspunt. Antwoord geven op de vraag van de cliënt is ons belangrijkste doel, daarnaast houden we de deur altijd open voor verdere ondersteuning. Als via de website wordt gevraagd om een persoonlijk gesprek dan wordt direct een aanmelding gedaan bij het wijkteam waar de cliënt onder valt. In sommige situaties hebben wij op dat moment weinig informatie.

Wij willen geen onnodige drempels opwerpen. Als iemand (in een online traject) anoniem wil blijven, kan dat!

## Leuk om te weten

Als iemand zich online aanmeldt, kan diegene invullen of hij/zij zich had aangemeld via een andere weg (telefonisch, spreekuur, bureaudienst) als het niet online had gekund. Meestal wordt deze vraag beantwoord met 'nee'!

## Kort intern nieuws

- De vacature die eind vorig jaar bekend werd gemaakt voor de laatste zetel in de OR is opgevuld. **Arnoud van den Bos** vult de zetel van OR-lid in. Met zijn aantreden is de OR op sterkte en zijn er geen vacature(s) meer. Inmiddels hebben de nieuwe OR-leden kennis gemaakt met Mario Nossin en vindt in maart het eerste overleg met de Raad van Toezicht plaats.
- De SMD E-H heeft meegedaan aan de stagemarkt bij Saxion Hogescholen op donderdag 14 januari 2016. Namens de SMD E-H was **Yvonne Barelds** aanwezig om studenten te woord te staan. 1500 Studenten bezochten de markt waar 66 zorgaanbieders aanwezig waren. De eerste brieven voor stageplaatsen zijn al ontvangen en worden via de afdeling Personeelszaken doorgesluisd naar de verantwoordelijke Wijkteammanager.
- Voor de vorming van een redactieraad voor deze nieuwsbrief wordt gevraagd naar een wijkcoach die zitting wil nemen in de redactieraad en wil functioneren als een 'reporter ter plaatse'. Het schrijven van artikelen, interviewen en meedenken over onderwerpen hoort bij de functie. Er wordt bij voorkeur iemand gezocht met wat journalistieke ervaring. Samen met **Janneke Kleine-Wijlens** en **Jessica Heggens** vorm je de redactieraad. Deze raad komt één a twee keer per nieuwsbrief samen. Voor meer informatie of als je belangstelling hebt, kun je contact opnemen met Janneke Kleine-Wijlens via [j.kleinewijlens@smd-eh.nl](mailto:j.kleinewijlens@smd-eh.nl) of op telefoonnummer 053-4353353 (ma, woe en do).
- Aan de Laaressingel zijn twee plekken voor steeds wisselende schilderijen van collega's. Als je je werk wilt laten zien op deze manier, neem dan contact op met **Sandra Tiehuis** ([s.tiehuis@smd-eh.nl](mailto:s.tiehuis@smd-eh.nl)).
- Intern en via de website en Zorgselect is de vacature voor maatschappelijk werker in Haaksbergen bekend gemaakt. Hetzelfde geldt voor de wijkcoachvacatures in Enschede.



HOE  
GAAT HET  
MET JE  
COLLEGA'S

- In februari start **Annelie van Hes**, minor student, in team Noord Noord voor 5 maanden, 16 uren per week.
- **Lieke Hulshof** heeft besloten haar stage bij de SMD E-H vroegtijdig te beëindigen. Veel succes en plezier met je opleiding Lieke!
- In Haaksbergen start **Marten Verwer** zijn stage tot april 2016.
- **Els Vierboom** (wijkcoach) en **Rixt Schönveld** (transformatiecoach) gaan uit dienst. Els was op 1 februari jl. voor het laatst aanwezig en Rixt stopt per 1 maart a.s. Wij wensen beiden veel succes.