



Motiveren – verbinden – eigen kracht



Jaarverslag 2016

## MET twee jaar in Heerhugowaard

En...wordt het al een beetje 'gewoon'? Hebben jullie al een eigen ritme gevonden in Heerhugowaard? Is iedereen aan jullie gewend? Vragen die me af en toe gesteld worden door collega's, samenwerkingspartners, vrienden...en steevast is mijn antwoord 'absoluut niet, gelukkig maar'.

### Nooit saai

Werken in het Sociaal Domein is nooit saai. Elke dag staan we voor nieuwe vragen en leren we nieuwe mensen kennen. Met iedereen gaan wij in gesprek. Wij doen dit volgens onze uitgangspunten: motiveren, verbinden en eigen kracht. Wij doen dit totdat bewoners weer zelf verder kunnen of verbonden zijn aan een lokaal initiatief.

### Uitbreiding van teams

Onze teams zijn dit jaar aangevuld met nieuwe specialismen. We hebben de cliëntondersteuning overgedragen gekregen van MEE. Met deze expertise erbij, zijn wij met de teams nog beter in staat om de vragen van alle bewoners integraal en deskundig op te pakken.

Ook hebben we afgelopen jaar ingezet op de contacten met huisartsen. Dit vanuit de wetenschap dat bewoners bij de huisarts terecht komen met fysieke of psychische klachten die belangrijk kunnen verminderen als deze bewoners weer actief meedoen in de samenleving. De voorbereidingen zijn getroffen om – dichtbij de bron – een werkelijke brug te leggen tussen Zorg en Welzijn.

### De mensen

Regelmatig krijgen we 'belangstellenden' die de werkwijze van MET met hun eigen ogen willen zien en de verhalen uit de eerste hand willen horen. We nemen hen dan mee de buurt in, vertellen wat onze werkwijze is en laten het hen aan den lijve ondervinden. De reactie die we altijd krijgen is dat de medewerkers zo gedreven en enthousiast zijn, maar vooral dat zij veel kennis in huis hebben. Niet alleen over hun eigen specialisme, ze weten ook veel van het werk van hun collega's.

En dat is waar het bij MET om gaat. Teams in staat stellen optimaal te presteren door gebruik te maken van de mogelijkheden en de kwaliteiten van de teamleden. Je verantwoordelijk voelen voor de bewoners, de samenwerkingspartners en de samenwerking in en tussen de teams. Dat is wat telt, dat is wat resultaat oplevert.

En dat is wat de medewerkers zo energiek en gedreven maakt.

Zonder die motor in het hart van MET medewerkers, hadden wij u deze resultaten niet kunnen presenteren.

Mede namens onze onderaannemers wens ik u veel leesplezier.

Tilly Kersten, directeur-bestuurder Welschap



## De inzet van MET

MET Welzijn levert diensten binnen vier beleidsvelden: Samenlevingsversterking, Jeugdwelzijnswerk, Veiligheid, Kwetsbare groepen (incl. mantelzorgers) en Cliëntondersteuning. Binnen die beleidsvelden geven we met verschillende welzijnsdiensten uitvoering aan onze opdracht.

### Ondersteuning

Bij ieder ondersteuningstraject kijken onze sociaal werkers aan welke thema's aandacht gegeven moet worden; de betrokken bewoner(s) bepaalt dit in principe zelf. Uiteraard adviseren wij, maar in het kader van oplossingsgericht werken, geeft de bewoner zelf aan waar hij of zij mee aan de slag wil. Dit kan gaan om:

- ✓ Eigen kracht / zelfredzaamheid
- ✓ Gezonde leefstijl
- ✓ Leefbaarheid en veiligheid
- ✓ Zorgen voor elkaar
- ✓ Participatie

### Dichtbij

MET'ers werken in de wijken, kennen de straten en de mensen die er wonen en werken. We werken op momenten dat de bewoners er zijn, dus ook 's avonds en in het weekend. We vragen bewoners niet om naar ons toe te komen, maar wij gaan naar hen toe; we gaan standaard op huisbezoek.



### Motiveren – verbinden – eigen kracht

MET richt zich op twee aspecten: het verlichten van de draaglast en het vergroten van de draagkracht. We werken vanuit ons MET mantra: motiveren – verbinden – eigen kracht.

In eerste instantie motiveren we bewoners om aan de slag te gaan met hun (soms verborgen) hulpvraag. Vervolgens ondersteunen we hen bij het aangaan van hulplijnen: verbindingen in hun eigen netwerk of daarbuiten. Tot slot doen we wat nodig is, zodat iemand op eigen kracht verder kan. Na afloop van een ondersteuningstraject onderzoeken we per thema of ons werk effect heeft gehad en in hoeverre de betrokken bewoner tevreden is over de inzet van MET.

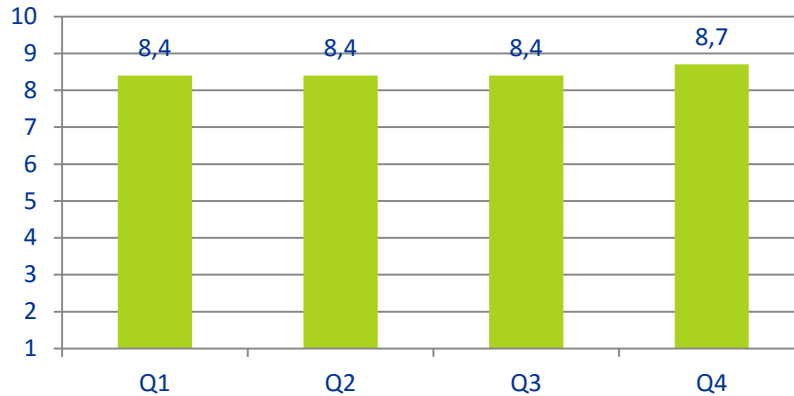
### MET biedt

- ✓ Maatschappelijk werk
- ✓ Cliëntondersteuning
- ✓ Sociaal Juridische Dienstverlening
- ✓ Jongerenwerk
- ✓ Opbouwwerk
- ✓ Mantelzorgondersteuning
- ✓ Buurtbemiddeling
- ✓ Opvoedingsondersteuning
- ✓ Vrijwilligersondersteuning

## Het effect van MET

### Klanttevredenheid

Bewoners (443 metingen) geven ons gemiddeld een 8,5 voor klanttevredenheid. In 2015 was dit een 8.0.



### Klanteffect

Door het jaar heen zijn 1381 metingen gedaan over het effect van onze inzet.

De resultaten per thema en per beleidsveld zijn:

	Samenlevings- opbouw	Jeugdwelzijn	Veiligheid	Kwetsbare groepen	Clïënt- ondersteuning	Totaal
Eigen kracht	7,4	7,1	8,3	7,5	7,5	7,5
Gezonde leefstijl	x	6,3	7,3	6,9	7,4	7,0
Leefbaarheid	7,0	5,5	8,1	X	X	7,1
Zorgen voor elkaar	7,3	8,1	8,0	7,1	7,2	7,4
Participatie	7,1	8,5	X	6,8	6,9	7,2
<b>Totaal</b>	<b>7,2</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>	<b>7,1</b>	<b>7,2</b>	<b>7,3</b>

*Toelichting: In het totaalbeeld hebben we ons streven van een 7 of hoger als score op effect gehaald. Dit geldt echter niet voor alle thema's binnen alle levensgebieden. Leefbaarheid is het onderwerp wat het meeste aandacht vraagt en tegelijkertijd het lastigst is. Bij jeugdwelzijn nemen bewoners deel aan groepen op locaties (Samenspel, Komplex) of krijgen een-op-een ondersteuning in voorleesproject. Zij ervaren geen effect op de leefbaarheid in de woonomgeving. In 2017 gaan we aan dit onderwerp en aan alle punten waar we net onder, op of boven de zeven scoren nadrukkelijk aandacht geven.*

## Gebiedsonderzoeken

Naast de effectmetingen en de onderzoeken naar klanttevredenheid, hebben we in 2016 twee maal in ieder gebied een onderzoek gedaan naar de bekendheid van MET.

Per gebied stelden enquêteurs 100 willekeurige bewoners de vraag of zij MET kennen en zo ja, hoe zij MET beoordelen als het gaat om de bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk.

In juni zijn 316 bewoners bevroegd en in december 441.

41% resp. 38% van de ondervraagden gaf aan MET te kennen.

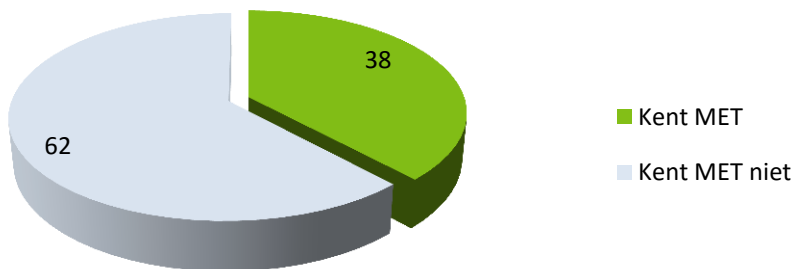
Deze percentages zijn ongeveer gelijk aan laatste meting van 2015 die op 41% uitkwam.

Naast de dagelijks zichtbare aanwezigheid in de wijk op verwachte en onverwachte plekken, houdt ieder team twee maal per jaar een extra publieksactie. Het team is dan een hele (zater)dag aanwezig in de wijk met diverse activiteiten. Daarnaast flyeren wij regelmatig in elke wijk en ligt op alle openbare plaatsen informatiemateriaal.



Na vier gebiedsonderzoeken is de conclusie gerechtvaardigd dat een bekendheid onder ongeveer 40% van de bewoners met deze aanpak het maximaal haalbare is. Wij zijn hier tevreden mee; dit cijfer geeft aanleiding te denken dat via, via iedereen in Heerhugowaard van MET zou kunnen horen als dat nodig is. Er zijn helaas geen vergelijkbare cijfers van andere gemeentes/organisaties.

**2016: 757 personen geënquêteerd, gemiddelde cijfer voor bijdrage van MET aan de leefbaarheid is 7,3**





## Ongeplande contacten

Door op straat 'present te zijn' hebben we 2.308 ongeplande contacten gehad die we registreren in de MET contactApp:

- 1.245 praatjes
- 465 vragen die beantwoord konden worden
- 285 ketenpartners die we onverwacht tegenkwamen
- 313 problemen die besproken zijn of aan de orde kwamen

De onderwerpen zijn zeer divers; van een praktische vraag over een formulier tot een melding van huiselijk geweld, het komt allemaal ongepland voorbij. De herkenbaarheid werkt daarbij goed; bewoners die ons niet persoonlijk kennen, spreken ons toch regelmatig aan.

## Registraties uit de MET contactApp

*'Nr.29 maakt verwaarloosde indruk. Even in ons registratiesysteem checken. Anders binnenkort langsaan.'*

*'Bij dame die ik al lang ken even langs geweest om te kijken hoe het gaat. Even een deurkruk aangedraaid en mijn broodje daar opgegeten. Was weer erg leuk.'*

*'Drie jongeren (leeftijd 13/14) aangesproken op het afsteken van vuurwerk. Ze zijn open in gesprek en doen voorzichtig. Ze halen het vuurwerk bij de Aldi.'*

*'Oudere mevrouw had vraag over het burgerinitiatief Vrouwen ontmoeten Vrouwen'. Wanneer ze weer gaan starten. Ik heb aangegeven dat ze vandaag zijn begonnen en dat ze eerstvolgende keer gewoon weer kan aanschuiven. Ook de contactgegevens gegeven.'*

*'Mevrouw met beperking eet regelmatig bij de Dekamarkt. Ze is haar telefoon kwijt en raakt verschrikkelijk in paniek. Schreeuwend loopt ze door de winkel. Ik praat rustig met haar en help haar rustig te worden. Samen vinden we de telefoon in haar tas. Ze bedankt me voor de hulp.'*

## De praktijk

*Een MET'er zit even in de hal van het gemeentehuis te werken. Een oudere heer komt naar haar toe. Op zijn rollator ligt een stapel enveloppen van de belastingdienst. De man pakt de enveloppen, legt ze bij de MET'er op tafel en zegt: "Zo, u ben van MET. Dat is mooi, ik kom hier niet uit." De enveloppen worden gezamenlijk opengemaakt en bekeken. Aangezien er geen urgentie is, maakt de MET'er een afspraak voor de man bij het sociaal raadslid in zijn wijk.*

## Samenlevingsversterking

Samenlevingsopbouw kenmerkt zich door een proactieve werkwijze met een preventieve werking.

### Vrijwilligersondersteuning: MET Elkaar in HHW

Op de website [www.METElkaarinHHW.nl](http://www.METElkaarinHHW.nl) komen alle vormen van vrijwillige inzet in Heerhugowaard samen. Ruim 2000 personen wisten de website te vinden voor:

1. Vraag en aanbod van burendiensten via BUUV: In 2016 zijn door 227 personen 774 advertenties geplaatst en 365 succesvolle matches gemaakt. Dit jaar hebben we de duurzaamheid onderzocht van de contacten die mensen opdoen via BUUV. Hier deden 70 BUUV deelnemers aan mee, dat is 48,6%. Uit het onderzoek blijkt dat bijna de helft van de deelnemers via BUUV minstens 1 buurtgenoot heeft ontmoet waar ze vaker dan 1 keer contact mee hebben gehad. 27,1% heeft tussen de 1 en 5 buurtgenoten ontmoet waar ze vaker dan 1 keer contact mee hebben en 18,6% heeft 5 tot 10 buurtgenoten ontmoet waar ze vaker contact mee hebben.
2. Vacatures van vrijwilligersorganisaties: 33 organisaties presenteerden zich op de site met hun vacatures.
3. Maatjesprojecten in Heerhugowaard: Naast maatjesprojecten van andere organisaties, heeft MET zelf 10 maatjes getraind om te kunnen koppelen aan zorgvragers. De vraag naar maatjes voor gezelschap en respijtzorg is groot.

### MET richt zich op

- ✓ Ondersteunen van vrijwilligers en vrijwilligersgroepen
- ✓ Terugdringing van eenzaamheid middels individuele ondersteuning
- ✓ Bevorderen van sociale samenhang en netwerkstructuren in de wijken
- ✓ Bevorderen van maatschappelijke participatie in de wijken

### Darmie over BUUV

*“Na een week had ik al een reactie. Met Hillie klikte het meteen. Dankzij haar kan ik nu weer lekker naar buiten.”*

*Darmie is visuele beperkt en zocht een ‘voorzijder’ voor haar tandem.*

### 175 vrijwilligers namen deel aan 18 verschillende workshops in het kader van Vrijwilligers Bedankt!

#### Platform Welzijn en Zorg

MET is als trekker en voorzitter betrokken geweest bij het platform Welzijn en Zorg. Het platform vormt een belangrijke schakel tussen formele en informele zorg in Heerhugowaard.

Doel van het platform is de krachten te bundelen om zo samen sterker te staan bij het werven van vrijwilligers en bij de aansluiting bij de zorgorganisaties. Eind 2016 is gesproken over overname van de website MET Elkaar in HHW door het platform en over samenwerking bij het opzetten van een fysiek vrijwilligerssteunpunt.

## Terugdringen eenzaamheid: Samen MET Jou

Eenzaamheid kent vele vormen. Soms betreft het sociale eenzaamheid, het hebben van weinig kennissen en vrienden. Soms gaat het om existentiële eenzaamheid, het ontbreken van iemand waarbij je terecht kunt als dat nodig is. In het eerste geval kunnen we mensen op het spoor zetten van activiteiten of in verbinding brengen met andere bewoners die iets willen ondernemen. In het tweede geval gaat om iets anders.

Veel bewoners die hulp zoeken bij MET zijn alleen; in de loop van het gesprek komt dit vaak aan de orde: *‘ik zit hier ook maar zo alleen op de bank’*. De stap naar een datingsite of -bureau is vaak te groot. Dit kan een financiële oorzaak hebben (geen geld voor OV of de koffie die je dan moet drinken) of een emotionele (vaak een negatief zelfbeeld), of het missen van sociale vaardigheden.



In het kader van vergroting van de draagkracht is MET naar aanleiding van die signalen *Samen MET Jou* gestart. Dit zijn avonden waar gelijkgestemden activiteiten ondernemen en zo kennis maken met elkaar. De eerste avond was in november en leverde zes matches op. In eerste instantie is MET aanjager en coördinator. Vanaf het begin is een werkgroep met bewoners betrokken, met de bedoeling dat zij in de toekomst deze avonden zelfstandig gaan ondersteunen en MET zich steeds meer terugtrekt. De activiteiten zijn mede mogelijk gemaakt door een bijdrage van het Oranje Fonds.

Naast het collectieve aanbod zijn 60 personen individueel ondersteund bij het tegengaan van eenzaamheid. Zij zijn toegeleid naar activiteiten of ondersteund bij het opbouwen van een netwerk.

## Bevorderen sociale samenhang en netwerkstructuren: jong en oud

In de Mediaan is een succesvol burgerinitiatief: jongerensoos LUX. In datzelfde gebouw treffen ouderen elkaar bij een soos of bij activiteiten. MET heeft deze groepen bij elkaar gebracht en daaruit is een gezamenlijke kookactiviteit georganiseerd en een gezamenlijke kerstmarkt.

Een tweede voorbeeld is een groep jongeren die vorig jaar wat overlast veroorzaakte bij de huttenbouw en dit jaar, dankzij de inzet van een sociaal werker van MET, juist geholpen heeft bij diezelfde huttenbouw.

**Deelnemer  
‘Samen MET Jou’  
legt oude ruzie bij**

*“Ik deblokkeer haar weer op Facebook, want we hebben het samen erg leuk gehad.”*





### Bevorderen maatschappelijke participatie: fietslessen

In 2016 heeft MET filmpjes ontwikkeld om bewoners die dat niet kunnen zelf en/of met hulp van iemand uit hun netwerk te leren fietsen. Een gebrek aan mobiliteit staat maatschappelijke participatie vaak in de weg. Een fiets kan dan uitkomst bieden. Alleen kan niet iedereen fietsen.

MET faciliteert bewoners die niet kunnen fietsen en het wel willen leren nu met fietslessen 'eigen kracht'. Na aanmelding volgt een intake en kijken we of iemand een fiets heeft en of er iemand is die kan helpen met de fietslessen – een buurvrouw of –man, dochter of zoon. Als dit er allemaal is, geven we een wachtwoord waarmee iemand zelf aan de slag kan met de fietslessen die te vinden zijn op Vimeo. In de eerste helft van het jaar zijn de filmpjes gemaakt en in de tweede helft is een pilot gedraaid met drie bewoners. Zij kunnen inmiddels fietsen.

### Marja over MET

*“Martine is met mij gaan brainstormen wat ik leuk vond om te doen en waar. In mijn buurt zijn geen voorzieningen en zij stelde voor een eigen activiteit te gaan starten in een gebouw van Woonwaard. Voor mij was dat een sprong in het diepe, maar Martine wist de weg. Zij kwam bij toeval in contact met het TV programma Geer en Goor waar ik graag naar kijk en bracht mij toen met het programma in contact. Met hun hulp lukte het om wekelijks het gebouwtje te kunnen gebruiken. Samen met Martine heb ik een flyer gemaakt en die in de buurt verspreid. Er bleken meer mensen in de buurt eenzaam te zijn. Twintig mensen reageerden enthousiast.”*

### Wat heeft het contact met MET opgeleverd?

*“Ik organiseer nu wekelijks een creatieve hobbymiddag in het gebouwtje. Via deze middag heb ik nu een vriendinnenclubje met 3 anderen, we gaan zelfs samen op vakantie. De hobbyclub organiseren en zorgen dat we met voldoende mensen zijn is nog wel moeilijk. Ik wil er graag mee doorgaan, voor mezelf en voor de mensen, dus daarover heb ik nu contact met Martine.”*

*Marja is een weduwe van 74 en ervaart eenzaamheid.*

*Ze stond 30 jaar met haar man op de markt en had veel contact met mensen. Haar kinderen en kleinkinderen hebben het druk. Via een huisbezoek van de gemeente kwam zij in contact met Martine van MET.*

## De cijfers

### Klanttevredenheid

In 83 metingen gaven de bewoners ons gemiddeld een 8,5.

### Klanteffect

	Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid	Totaal
Q1 aantal metingen	19	19	20	8	66
Q1 cijfer	6,6	6,1	7,3	6,6	6,7
Q2 aantal metingen	11	11	10	5	37
Q2 cijfer	8,6	8,9	7,8	7,5	8,3
Q3 aantal metingen	16	9	7	3	35
Q3 cijfer	7,3	6,1	6,1	7,5	6,8
Q4 aantal metingen	26	26	23	9	84
Q4 cijfer	7,4	7,3	7,4	6,9	7,3
<b>Totaal aantal metingen</b>	<b>72</b>	<b>65</b>	<b>60</b>	<b>25</b>	<b>222</b>
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>7,3</b>	<b>7,0</b>	<b>7,2</b>

*Toelichting: De cijfers fluctueren zowel op onderwerp, als per kwartaal. De grootste verschillen zijn merkbaar tussen collectief aanbod (hogere cijfers voor effect) en individuele ondersteuning (lagere cijfers).*

*Daar waar mensen gemotiveerd worden een activiteit op te zetten en daar ook daadwerkelijk mee starten, ervaren zij meer effect dan bij individuele interventies.*

*Voor MET is dit reden in 2017 meer aandacht te geven aan collectief aanbod, zoals bijvoorbeeld 'Samen MET jou'. De kracht zit in de verbinding, meer dan uitsluitend in 'eigen kracht', het alleen kunnen. Eigen kracht beklijft meer als daar motiveren en verbinden aan vooraf is gegaan.*



## Jeugdwelzijnswerk

Binnen het beleidsveld Jeugdwelzijn geven we invulling aan vijf doelen.

### Talentontwikkeling, burgerschapsontwikkeling en persoonlijke vorming

Bij de individuele ondersteuning van jongeren en in Kompleks krijgt dit doel vorm. Kompleks is dit jaar verzelfstandigd; naast het beheren van het pand en organiseren van muziek en andere activiteiten, kunnen jongeren nu ook bestuurlijke talenten ontwikkelen. Kompleks is voor MET een vindplaats. Veel jongeren die bij Kompleks betrokken zijn lopen vast op een of meer leefgebieden. De sociaal werkers van MET komen in Kompleks met hen in contact en kunnen ondersteuning bieden. De zakelijk beheerder van Kompleks is in dienst van MET en vormt een verbindende schakel tussen de vrijwilligers en de sociaal werkers van MET; daar waar dat nodig en wenselijk is.

Een mooi voorbeeld van burgerschapsontwikkeling is de peer-to-peer vuurwerkactiviteit. Onder begeleiding van MET hebben jongeren zelf hun leeftijdgenoten op straat voorgelicht over de risico's van vuurwerk.

### Bijdragen aan een positief opvoedklimaat, versterken van de pedagogische civil society

MET heeft activiteiten die gericht zijn op opvoedingsondersteuning meer verbonden aan de thuissituatie van jeugd. Zo krijgt iedereen die zich aanmeldt voor Samenspel een intake thuis. Met de gemeente zijn gesprekken geweest om de Jonge Moedergroep in de keten op te nemen en met de scholen is nadrukkelijker contact gezocht.

MET zet in op het werken met Triple P (positief opvoeden).

Op verzoek van de GGD hebben wij een training verzorgd voor moeders van tienermeiden die opgroeien tussen twee culturen. In de training stonden de opvoeddilemma's waar deze moeders mee te maken hebben centraal.



### Signaleren, bereiken en aanpakken van groepen en individuen die risico lopen (verminderd zelfredzaam zijn, of opgroeien in een risicovolle omgeving)

MET werkt dichtbij en signaleert op die manier veel situaties waarin kinderen of jongeren in een disfunctionele omgeving opgroeien. We zijn op straat, leggen contacten met jongerengroepen en bouwen daar een relatie mee op, gaan op huisbezoek en werken op dit doel nauw samen met ketenpartners.

Een aparte groep betreft de jonge mantelzorgers. MET heeft, in samenwerking met de scholen, in kaart gebracht hoe groot deze groep is. Wij hebben de jonge mantelzorgers benaderd en een eerste activiteit voor en met hen georganiseerd.

De groep was niet groot (uiteindelijk vier deelnemers, mede vanwege erg slecht weer); de bijeenkomst gaf voldoende aanknopingspunten om mee verder te gaan. Deelnemers vonden het fijn om ervaringen uit te wisselen en dit krijgt in 2017 zeker een vervolg.

### **Terugleiden van jongeren naar school (opleiding gericht op startkwalificatie), en een bijdrage leveren aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid**

In de individuele begeleiding van jongeren, is veel aandacht voor het halen/hebben van een startkwalificatie en dagbesteding. 19 jongeren zijn met die insteek individueel ondersteund. Dit betreft jongeren met problemen op minder dan vier leefgebieden. Bij vier of meer leefgebieden wordt de jongerencoach ingezet, die daar specifiek op geschoold is. In het kader van de herbestemming van de Mediaan zijn gesprekken geweest over het concreet ontwikkelen van een project om jeugdwerkloosheid tegen te gaan. Dit heeft helaas nog geen concrete resultaten opgeleverd.

### **Voorkomen van sociaal isolement, maatschappelijke uitval en overlast bij deze risicogroep**

MET begeleidt wekelijks vier groepen Samenspel, verdeeld over Heerhugowaard. Gemiddeld nemen 8 tot 10 ouders met hun kind deel aan Samenspel. Bij Samenspel komen uiteenlopende opvoedthema's aan de orde. Ouders informeren en ondersteunen elkaar en vanuit MET is een pedagogisch medewerker aanwezig voor extra ondersteuning. Bij het Voorleesproject lezen vrijwilligers voor aan kinderen waarbij een taalachterstand dreigt. Daarnaast coachen zij de ouders bij het zelf voorlezen. Wij hebben onderzocht of ouders na afronding van het traject blijven voorlezen. Bij alle ouders die het traject in 2016 hebben afgerond bleek dit zo te zijn.

#### ***Methodieken in de praktijk***

*Situatie: Jongerengroep binnenbrengen bij buurthuis De Ezel.*

*De jongeren geven aan de omgeving van De Ezel een prettige plek te vinden om rond te hangen. De Ezel staat er ook voor open om deze groep binnen te hebben voor een activiteit. De MET'er heeft de vragen helder gemaakt en het bestuur van De Ezel ondersteuning geboden bij het vorm geven van een activiteit voor de jongeren binnen in het buurthuis.*

*Gebruikte methoden: Groepsdynamica, Solution Focus Brief Therapy (oplossingsgericht denken), Eigen Kracht  
Typisch MET: Toewerken naar autonomie, MET'er als intermediair, vraaggericht werken*

## De cijfers

### Klanttevredenheid

Dit jaar zijn slechts vier metingen gedaan; daarin scoorde MET gemiddeld een 9.

### Klanteffect

	Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid	Gezonde leefstijl	Totaal
Q1 aantal metingen	36	36	36	9	12	129
Q1 cijfer	7,3	8,8	7,8	4,4	6	7,5
Q2 aantal metingen	14	14	17	4	0	49
Q2 cijfer	6,4	8,2	8,7	7,5	0	7,8
Q3 aantal metingen	0	0	0	0	0	0
Q3 cijfer						
Q4 aantal metingen	6	4	6	2	3	21
Q4 cijfer	7,5	7,5	7,9	6,7	7,5	7,5
<b>Totaal aantal metingen</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>199</b>
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,1</b>	<b>8,5</b>	<b>8,1</b>	<b>5,5</b>	<b>6,3</b>	<b>7,6</b>

*Toelichting: Metingen op dit beleidsveld worden vooral gedaan bij Samenspel en het Voorleesproject.*

*Veel deelnemers zijn daar op verwijzing; een vraag als 'MET was makkelijk te vinden' is dan niet relevant.*

*Deze activiteiten vinden op een locatie plaats en hebben daarmee geen effect op de leefbaarheid in de woonomgeving, dat verklaart de lage score 5,5 op leefbaarheid.*





## Veiligheid

### Aanwezigheid op straat

De zichtbare aanwezigheid van MET in de wijken draagt bij aan een veilig gevoel. Bij gevoel van veiligheid is onderscheid te maken tussen objectieve onveiligheid (er is echt iets aan de hand) en subjectieve onveiligheid (iemand voelt zich onveilig, maar objectief gezien is niets aan de hand). De aanwezigheid van MET draagt vooral bij aan het verminderen van de subjectieve onveiligheid. Iemand kan zich onveilig voelen als een groep jongeren op straat staat, ook al doen of zeggen zij niets. Als zichtbaar een MET'er bij de groep staat, is het gevoel van onveiligheid minder.

MET is flexibel en we handelen snel als echt iets aan de hand is of als daar dreiging van is; het afgelopen jaar was dat een paar keer het geval. MET vervult bij crises een belangrijke rol in de wijk: we gaan in gesprek met de bewoners, peilen de stemming en de sfeer, interveniëren om de onrust in de wijk te dempen en kunnen betrokken gespecialiseerde organisaties ondersteunen waar dat nodig is.



### MET richt zich op 2 doelen

- ✓ Voorkomen dat problemen ontstaan op het gebied van de openbare orde
- ✓ De-escaleren van problemen die zijn ontstaan op het gebied van de openbare orde

### WhatsApp groepen

MET is het afgelopen jaar, samen met de wijkagenten, betrokken geweest bij de opzet van 27 WhatsApp buurtpreventiegroepen en heeft een eigen methodiek voor ondersteuning van deze groepen ontwikkeld.

### Buurtbemiddeling

MET kreeg 77 verzoeken voor buurtbemiddeling. 56 zijn naar tevredenheid van beide partijen opgelost. Dit is 73%, 4% meer dan in 2015. De meest voorkomende redenen voor aanmelding zijn geluidsoverlast (34x) of overlast van dieren (15x).

### **Joop over MET**

*“De overlast speelde al voor de start van MET. Wij zijn als het ware aan MET ‘overgedragen’ en kwamen in contact met Eren en zijn collega’s. Bewoners zien Eren vaak een rondje maken in de buurt en regelmatig ook zijn collega’s. Zij gaan in gesprek met de jongeren en hebben contact met de school en met de politie en de boa’s.*

*Zij ondersteunen bewoners ook bij overleg met alle betrokken organisaties.”*

### **Wat heeft het contact met MET opgeleverd?**

*“De overlast is er nog wel, ook omdat de scholen elk jaar nieuwe leerlingen hebben. De bewoners hebben echter het gevoel er niet meer alleen voor te staan. Met elkaar (bewoners, politie, school, MET) hebben we afgesproken dat na de kerst en na de zomer extra aandacht is voor de situatie.*

*Zelf was ik altijd geneigd om de jongeren met enige agressie te benaderen, maar door MET heb ik gezien dat rustig het gesprek aangaan een betere manier is om grip op de jongeren te krijgen.”*

*Een deel van de (oudere) bewoners aan het Mahatma Gandhiof ervaart al jaren overlast bij hun flats door scholieren. Zij vinden het moeilijk om jongeren zelf aan te spreken, ervaren hen als bedreigend.*

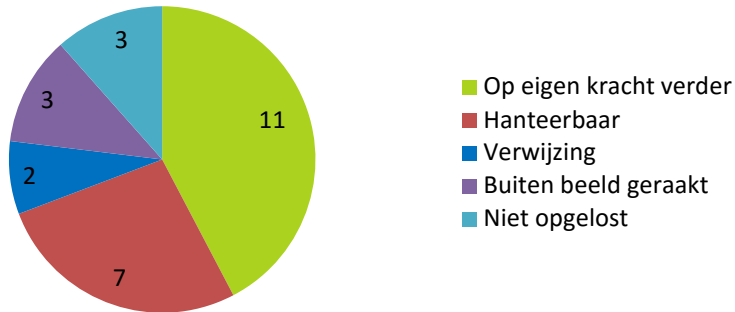
## **Jongerenwerk**

MET is zeer regelmatig op straat als jongeren dat ook zijn. Via methodieken voor ambulante werk, leggen we contact met groepen jongeren en bouwen een relatie met hen op. In verschillende situaties waarbij sprake was van overlast (Gandhiof, Boomladder, Middenwaard, de Vaart) heeft het jongerenwerk met hun aanpak een nadrukkelijke rol kunnen spelen: soms als deelnemer in een integrale samenwerking, soms als trekker van die samenwerking. In alle gevallen zijn de situaties op zijn minst genormaliseerd. MET is gesprekspartner in het Veiligheidshuis en heeft in kaart gebracht waar groepen jongeren zich ophouden, wat de samenstelling van groepen is en wat de mate van overlast is. We waren betrokken bij de voorbereiding van een jongerentop en zijn gesprekspartner voor veel partijen die met jongeren werken.



## Jongerencoaching

In 2016 zijn 35 nieuwe trajecten voor individuele coaching gestart in het kader van persoonsaanpak. Zij hadden problemen op drie tot acht leefgebieden. 26 trajecten zijn dit jaar afgerond, met de volgende resultaten.



## De cijfers

### Klanttevredenheid

In 88 metingen scoorde MET gemiddeld een 8,8.

### Klanteffect

	Eigen kracht	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid	Gezonde leefstijl	Totaal
Q1 aantal metingen	7	7	1	8	23
Q1 cijfer	8,9	8,2	10	7,5	8,2
Q2 aantal metingen	19	7	16	4	46
Q2 cijfer	8,8	7,5	8,3	8,1	8,4
Q3 aantal metingen	7	7	6	8	28
Q3 cijfer	7,5	8,6	7,1	6,9	7,5
Q4 aantal metingen	16	17	6	8	47
Q4 cijfer	7,7	7,9	8,1	7,1	7,7
<b>Totaal aantal metingen</b>	<b>49</b>	<b>38</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>144</b>
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>8,3</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>	<b>7,3</b>	<b>8,0</b>

*Toelichting: De cijfers op effect zijn over de hele linie goed te noemen. Gezonde leefstijl komt als onderwerp wisselend aan de orde bij dit beleidsveld. Dit verklaart ook de wisselende scores hierop.*

## Kwetsbare groepen

MET geeft invulling aan dit beleidsveld met individuele ondersteuning aan bewoners uit veelal de lagere sociaal economische klasse (lage SES) met problemen op meerdere leefgebieden. Vaak is daarbij sprake van een (vermoeden) van een beperking.

We bieden ondersteuning op alle leefgebieden en krijgen zeer uiteenlopende vragen. De algemeen maatschappelijk werkers en sociaal raadslieden zijn 312 nieuwe hulpverleningstrajecten gestart en hebben in 193 nieuwe situaties kortdurende (minder dan 3x contact) ondersteuning ingezet. In 2015 was dit aantal respectievelijk 478 en 110; alle casussen waren in dat jaar nieuw, nu is er ook sprake van een overloop.

Net als in 2015 staat echtscheiding als aanleiding voor een hulpverleningstraject op nummer een, samen met zaken die daar uit voortvloeien, zoals zorg voor kinderen, financiën en huisvesting.

### Samenwerking Taalhuis

De samenwerking met het Taalhuis is versterkt en MET heeft het Taalakkoord mede ondertekend. Bij iedere intake toetsen we nu op laaggeletterdheid. Door het jaar heen is op die manier bij 59 personen laaggeletterdheid geconstateerd. De sociaal werkers van MET zijn getraind op het bespreekbaar maken hiervan en kunnen mensen toeleiden naar scholing en ondersteuning. De resultaten hiervan hopen we in 2017 te kunnen presenteren.

### Preventief huisbezoek

Alle Heerhugowaarders die dit jaar 80 zijn geworden (67 personen) hebben – voor zover ze dat wensten – een huisbezoek gekregen van een vrijwilliger. In de huisbezoeken bespreken de vrijwilligers hoe het zelfstandig wonen gaat en of ondersteuning nodig is. Zij geven informatie en advies en nemen ruim de tijd voor het gesprek. De huisbezoeken zijn door de bewoners zeer goed ontvangen. Over het algemeen is de indruk dat de 80-jarigen in Heerhugowaard zich goed kunnen redden. De meeste mensen hebben een groot netwerk om zich heen of weten voldoende de wegen te bewandelen. Een enkele keer (4x) is een doorverwijzing geweest naar de sociaal werker van MET. Die heeft daarop een aanvullend huisbezoek gebracht en is een hulptraject gestart. De meest gestelde vragen gaan over de gemeente Heerhugowaard, het Sociaal Plein en het aanvragen van voorzieningen.

### MET richt zich op

- ✓ Bevorderen van de zelfredzaamheid en eigen kracht van inwoners met een beperking of met (risico op) een chronische aandoening
- ✓ Versterken van de kracht van het sociale netwerk van inwoners met een beperking of met (risico op) een chronische aandoening
- ✓ Ondersteuning bieden voor wie tijdelijk of blijvend in een kwetsbare positie verkeren of dreigen te geraken
- ✓ Ondersteunen van mantelzorgers

### **Methodieken in de praktijk**

*Situatie: Oudere dame van 70 jaar ervaart eenzaamheid door verblijf van haar man in het verzorgingshuis. Zij heeft veel verlies meegemaakt in haar leven en deed veel samen met haar echtgenoot. De MET'er heeft geïnvesteerd in het echt leren kennen van deze mevrouw en haar interesses en krachten gebruikt als ingang voor een gesprek. Mevrouw gaat nu naar een ontmoetingsgroep, is lid van de HugoHopper en kan daardoor naar de sportschool. Het toewerken naar contacten in de buurt is de volgende stap in het plan van aanpak.*

*Gebruikte methoden: Presentie, empowerment, coachend, rationele effectiviteitstraining, competentiegericht werken, modelling*

*Typisch MET: kortdurende contacten, zien van mogelijkheden, eigen krachten inzetten*

### **Bewegen in de wijk**

We hebben een pilot gedaan met beweeggroepen in de wijk met als doel het versterken van de draagkracht. De deelnemers waren personen waarvoor de weg naar (aangepast) sporten onoverbrugbaar was. Op basis van de resultaten van de pilot is besloten het aanbod in 2017 uit te breiden met een vitaliteitsprogramma.

### **Masoma over MET**

*“Aan mensen van de gemeente vroeg ik hulp bij de problemen met mijn oudste zoon en zij brachten mij in contact met Susanne van MET. Susanne is heel aardig, dat geeft vertrouwen. Ze heeft eerst vooral geluisterd. Ze nam de tijd om het probleem van mijn zoon te bespreken. En zij begreep al snel dat er meer problemen zijn in ons gezin en dat ik het zorgen zo niet vol kan houden. Zij gaf mij het advies om iets voor mijzelf te gaan doen, zodat ik alles beter aankan en stelde de wandelgroep voor.”*

#### **Wat heeft het contact met MET opgeleverd?**

*“Alleen naar buiten gaan was moeilijk voor mij. Door deel te nemen aan de wandelgroep heb ik tien weken gewandeld. Dat was heel goed voor mij, ik voelde mij beter. Ik heb kennis gemaakt met andere mensen. Een vrouw woont heel dichtbij mij. Met haar heb ik ook na de wandeltraining nog afgesproken. Samen zijn we blijven wandelen. Ik ben nog onzeker over doorgaan met de groep, maar denk wel dat ik dat ga doen.”*

*Zij heeft problemen met haar kinderen, heeft een zieke man en is altijd aan het zorgen voor iedereen, behalve voor zichzelf. Zij wil meer bewegen en gezonder eten en wat afvallen. Ze ging meedoen met de sportieve wandelgroep.*



## De cijfers

### Klanttevredenheid

In 190 metingen kreeg MET gemiddeld een 8,4 van de bewoners die met ons te maken hebben gehad.

### Klanteffect

	Eigen kracht	Participatie	Leefbaarheid	Gezonde leefstijl	Totaal
Q1 aantal metingen	34	23	34	23	114
Q1 cijfer	7,5	6,9	7,5	6,5	7,2
Q2 aantal metingen	56	32	34	28	150
Q2 cijfer	7,4	6,6	7,3	6,6	7,1
Q3 aantal metingen	63	32	48	34	177
Q3 cijfer	7,5	6,6	6,4	6,9	6,9
Q4 aantal metingen	42	20	24	26	112
Q4 cijfer	7,7	7,3	7,4	7,4	7,5
<b>Totaal aantal metingen</b>	<b>195</b>	<b>107</b>	<b>140</b>	<b>111</b>	<b>553</b>
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,5</b>	<b>6,8</b>	<b>7,1</b>	<b>6,9</b>	<b>7,1</b>



*Toelichting: Gezonde leefstijl blijft bij kwetsbare groepen een aandachtspunt. Dit is de reden dat eind 2015 een pilot is gedraaid met beweeggroepen in de wijk. Deze pilot is zo succesvol geweest, dat MET met ingang van 2017 een aparte vitaliteitsmedewerker heeft aangesteld, die zich met dit onderwerp bezig gaat houden en het project GAAN ontwikkeld heeft. GAAN staat voor Gezamenlijk Actief op Alle Niveaus.*

*Ook participatie blijft een aandachtspunt. Door het versterken van de vitaliteit en door dat collectief aan te bieden, hopen we de participatie in 2017 te vergroten.*

## Clientondersteuning

2016 is het eerste jaar dat MET de cliëntondersteuning verzorgt in Heerhugowaard. Wij hebben aan 187 nieuwe cliënten ondersteuning geboden, waaronder 18 jongeren die via het jongerenwerk op straat met ons in contact zijn gekomen. Veel aandacht ging uit naar de implementatie en inbedding van de cliëntondersteuning bij de teams en naar deskundigheidsbevordering van de cliëntondersteuners. De overgang van MEE naar MET en de inbedding in de teams is vrijwel geruisloos verlopen.

De vraag van de bewoner – en zijn/haar te behalen resultaat – is leidend voor de ondersteuning. We kijken samen wat de bewoner zelf kan en wat verder nodig is. De bewoner maakt hierbij zelf keuzes en houdt de regie naar vermogen in eigen hand. Voor het beantwoorden van de vraag leggen we de verbinding met informele en formele ondersteuners uit het eigen netwerk en uit de wijk.



### Primaire doelstellingen

- ✓ Aanbieden van onafhankelijke en kosteloze cliëntondersteuning aan kwetsbare inwoners die vragen hebben of problemen ervaren binnen het sociaal domein. Zowel jongeren als volwassenen hebben recht op de dienst
- ✓ Aanbieden van aanvullende diensten aan kwetsbare bewoners met een fysieke of verstandelijke beperking, inclusief mensen met een lvb, autisme of niet aangeboren hersenletsel – en hun gezinsleden of mantelzorgers.

Waar nodig bieden we verdiepende vraagverheldering en/of zetten we psychologisch onderzoek en onderzoek naar zelfredzaamheid in. De cliëntondersteuners ervaren het als grote waarde om onderdeel van een integraal team te zijn. Door de inbedding in het netwerk en dichtbij bewoners in de wijk te werken, ervaren zij meer mogelijkheden om verbindingen te maken met lokale organisaties en bewoners.

### Onderzoek en diagnostiek

In samenwerking met de Rotonde heeft MET eigen onderzoek en diagnostiek opgezet.

In 2016 zijn drie IQ-tests afgenomen; twee nieuw en één her-test in verband met een indicatiestelling.

## De cijfers

### Klanttevredenheid

In 78 metingen scoorde MET gemiddeld een 8,4.

### Klanteffect

	Eigen kracht	Participatie	Leefbaarheid	Gezonde leefstijl	Totaal
Q1 aantal metingen	20	10			30
Q1 cijfer	7,5	7,5			7,5
Q2 aantal metingen	31	35	26		92
Q2 cijfer	7	6,4	6,9		6,7
Q3 aantal metingen					
Q3 cijfer					
Q4 aantal metingen	46	27	38	30	141
Q4 cijfer	7,8	7,2	7,4	7,4	7,5
<b>Totaal aantal metingen</b>	<b>97</b>	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>30</b>	<b>263</b>
<b>Gemiddeld cijfer</b>	<b>7,5</b>	<b>6,9</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,2</b>

*Toelichting: Niet in alle kwartalen hebben we met alle thema's gewerkt en ze in die kwartalen dus niet gemeten. Het effect op participatie is nog niet wat we daarvan verwachten. Door inzet van de vitaliteitsmedewerker en het GAAN-programma (Zie toelichting bij kwetsbare groepen) hopen we in 2017 beter op effect te scoren.*

#### Annemieke over MET

*“Via de gezinsconsulent bij de school van mijn zoon is contact gelegd met MET en kwam ik in contact met Hanneke, de maatschappelijke werker van MET. Soms zie ik haar in de buurt en maken we een praatje.”*

*“Hanneke kwam eerst vaak op bezoek en ze heeft veel met mij gepraat, nu komt ze nog af en toe. Ze heeft geholpen om zaken weer op de rit te krijgen op een realistische manier, stap voor stap. Bijvoorbeeld met het verweer naar UWV. Ze heeft me in contact gebracht met Present, waardoor met hulp van anderen mijn huis is opgeruimd en schoongemaakt. En ook met Schuldhulpmaatjes, om mijn financiën op orde te brengen.”*

#### Wat heeft het contact met MET hen opgeleverd?

*“Ik doe me sterk voor, maar dingen lukken gewoon niet in mijn eentje. Hanneke zegt niet hoe het moet. Ze geeft praktische adviezen en weet de weg. Daardoor is het makkelijker om zelf dingen op te pakken. Hanneke is altijd belangstellend; haar enthousiasme maakt me vrolijk. Ik voel me er niet meer alleen voor staan.”*

*Annemiekes man overleed na een lang ziekbed. Kort na zijn overlijden blijkt dat zij zelf ernstig ziek is. Ze heeft de zorg voor haar zoon van 10. Het huis is verwaarloosd en ze moet gekeurd worden door UWV om weer te gaan werken, terwijl haar gezondheid slecht is. Ze wist even niet waar te beginnen om haar problemen aan te pakken.*

## Mantelzorgondersteuning

Eind 2016 stonden 622 mantelzorgers ingeschreven bij MET (eind 2015 ruim 400). Net als in 2015, hebben wij aan 56 mantelzorgers individuele ondersteuning gegeven in verband met overbelasting. Ruim 200 mantelzorgers hebben een oriënterend huisbezoek gehad. Doel van het huisbezoek is informatie en advies te geven over bestaande voorzieningen en te onderzoeken of sprake is van overbelasting. De bezoeken worden door de mantelzorgers zeer op prijs gesteld.

Alle ingeschreven mantelzorgers hebben drie maal een nieuwsbrief ontvangen waarmee wij hen op de hoogte houden van ontwikkelingen rond mantelzorg en aanbod voor mantelzorgers. Deze informatie geven we ook via Facebook.

In 2016 zijn de ontmoetingsgroep en het mantelzorgpanel samengevoegd tot een panel. Dit panel denkt mee over het beleid rond mantelzorg en informeert MET over de wensen en behoeften die leven onder mantelzorgers. Het panel / de ontmoetingsgroep is zes maal bijeen geweest, waaronder twee maal met de betreffende beleidsambtenaar.

Wegens gebrek aan belangstelling zijn twee trainingen voor mantelzorgers niet doorgegaan.



### De cijfers

Eerdere effectmetingen waren onderdeel van de metingen bij Kwetsbare groepen. In de loop van het jaar hebben wij een aparte effectmeter voor mantelzorgondersteuning ontwikkeld. Naast de klanttevredenheid meten wij of bewoners denken de mantelzorg langer vol te kunnen houden dankzij de ondersteuning door MET. De 11 mantelzorgers aan wie dit is gevraagd, gaven MET een 8,5 voor tevredenheid en een 7,8 voor effect.

### Dag van de Mantelzorg

101 deelnemers bezochten de dag. MET organiseerde zeer uiteenlopende workshops, van biljarten en een verwen- en relaxmiddag, tot graffitiworkshop en een wijnproeverij. De burgemeester verrichtte de opening van de dag in Cool, daarbij waren 40 mantelzorgers aanwezig.

### Mantelzorgcompliment

MET heeft namens de gemeente uitvoering gegeven aan het mantelzorgcompliment.

Aan 604 personen is een compliment van 200 euro uitgekeerd. Dit waren 437 herhaalde en 167 nieuwe aanvragen.

## Cijfers individuele casuïstiek

MET kreeg 862 nieuwe vragen voor individuele ondersteuning binnen.

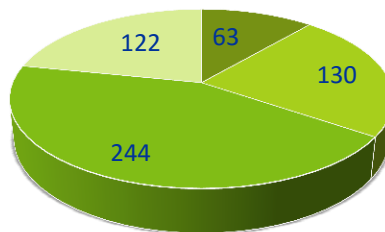
Beleidsveld	Aantal
Jeugdwelzijnswerk	19
Jongerencoaching	35
Samenlevingsopbouw	60
Kwetsbare groepen	312 + 193
Cliëntondersteuning	187
Mantelzorgondersteuning	56
<b>Mannen</b>	<b>42%</b>
<b>Vrouwen</b>	<b>58%</b>

In 95% van de gevallen lukte het om binnen 24 uur te reageren en – indien gewenst – binnen 1 á 2 weken een afspraak te maken.

Van de in totaal 559 individuele hulpverleningstrajecten binnen de beleidsvelden samenlevingsopbouw, kwetsbare groepen en cliëntondersteuning volgt hieronder een nadere analyse.

Aantal bewoners	Leeftijd
43	< 20
93	20 - 30
97	30 - 40
109	40 - 50
88	50 - 60
50	60 - 70
79	>70
<b>Gemiddelde leeftijd</b>	<b>45</b>

Aantal meldingen per MET gebied

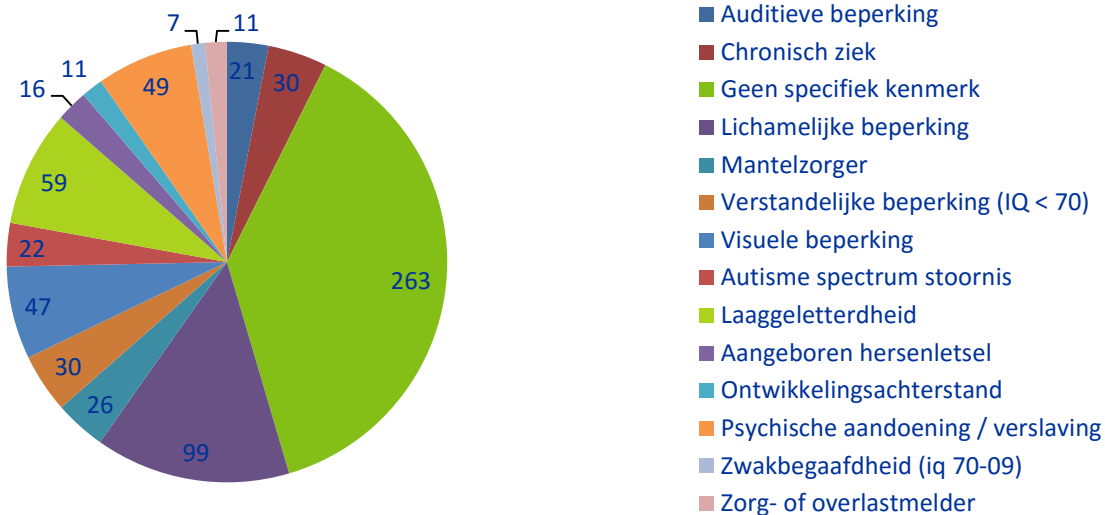


- Gebied 1 Schilderswijk, Heemradenwijk, De Draai, De Noord, bedrijventerrein
- Gebied 2 Schrijverswijk, Planetenwijk, Bomenwijk, Stationsplein, Broekhorn
- Gebied 3 Rivierenwijk, Edelstenenwijk, Oostertocht, Molenwijk, Stadshart, het Kruis
- Gebied 4 Butterhuizen, Stad van de Zon, Zuidwijk, Huygenhoek

*NB. De cijfers wijken iets af van de kwartaalrapportages door correcties van de registratie aan het eind van het jaar.*

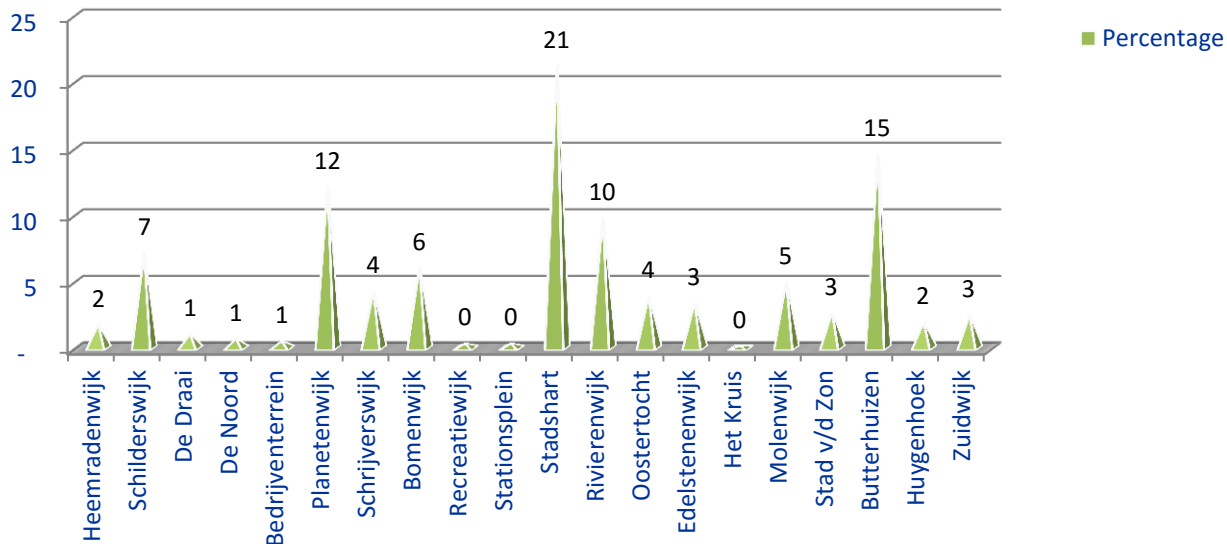


## Kenmerken bewoners die zich aanmelden

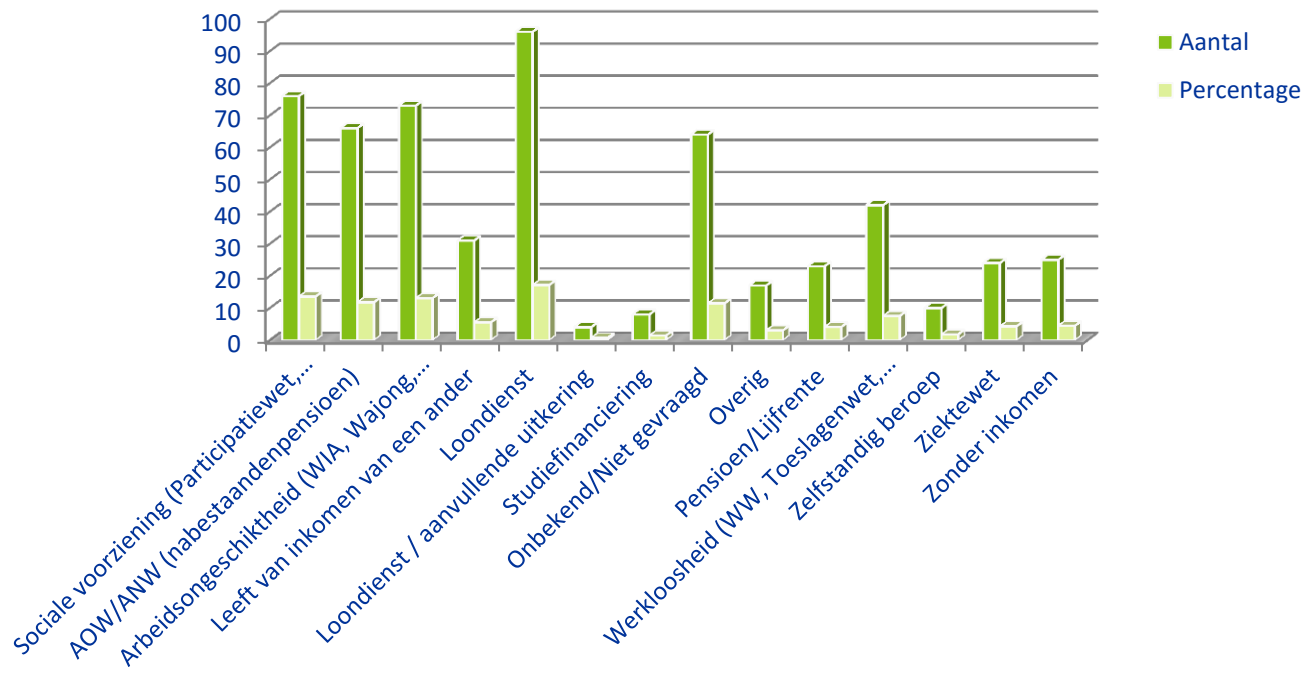


In een aantal gevallen is sprake van meerdere kenmerken. Waar in deze grafiek sprake is van mantelzorg, betekent dit dat ook een ander kenmerk aan de orde was. Enkelvoudige mantelzorgondersteuning is in de grafiek niet meegenomen.

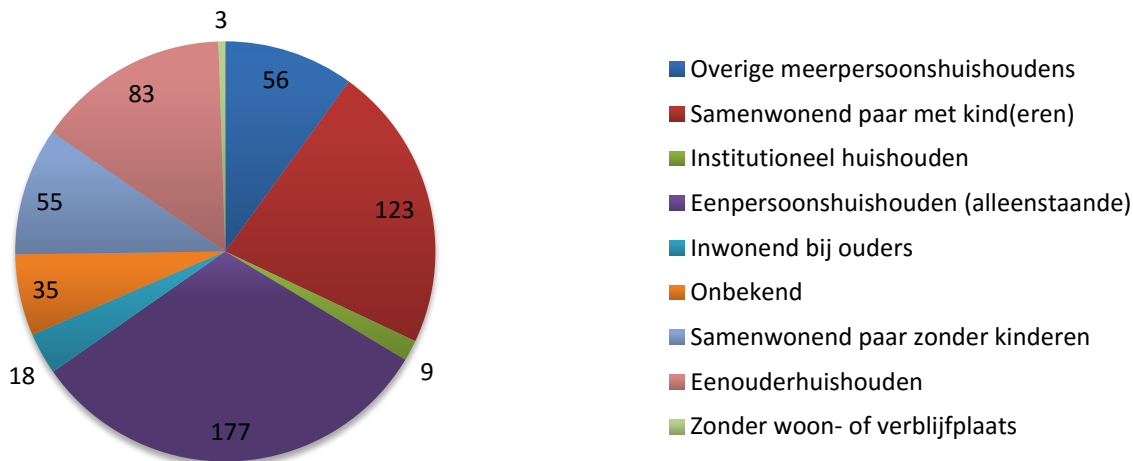
## Aanmeldingen per wijk



## Inkomstenbron hulpvragers



## Woonsituatie hulpvragers



## MET Projecten

Naast de basisopdrachten heeft MET in 2016 uitvoering gegeven aan twee projecten.

### Welzijn op recept

Met Welzijn op Recept hopen we de kloof tussen zorg en welzijn te overbruggen.

Vanaf september heeft een kwartiermaker contacten gelegd met alle huisartsen; zij heeft voorlichting gegeven en voorlichtingsmateriaal ontwikkeld, waarmee huisartsen de mogelijkheid hebben om hun patiënten naar welzijn te verwijzen.

Het project is buitengewoon goed ontvangen door vrijwel alle huisartsen in Heerhugowaard.

Hoewel het project pas officieel in januari 2017 van start zou gaan, zijn tijdens het kwartier maken al meer dan tien verwijzingen ontvangen.

#### Huisartsen over Welzijn op Recept

*“Wat fijn dat jullie zo meedenken!”*

*“Wat een goed initiatief.”*

*“Veel problemen bij patiënten hebben te maken met dat zij zich niet goed voelen op het gebied van welzijn.”*

*“Past goed in de keten van zorgverleners!”*

*“In onze praktijk is op diverse gebieden zeker behoefte aan aanvullende steun/zorg.”*

**MET** MET u... MET jou... MET elkaar

# Welzijn op Recept

*...precies het goede duwtje in de rug...*

Bewegen met plezier

Meer sociale contacten

We doen het samen

Een plek in de buurt

[www.methhw.nl](http://www.methhw.nl)

## AZC

MET houdt nauw contact met de bewoners in de wijk bij het AZC en zet zich actief in om verbinding te realiseren tussen de bewoners van het AZC en de wijkbewoners. Ook ondersteunen we vrijwilligersorganisaties bij het inzetten van de nieuwkomers en we bemiddelen actief om koppelingen tot stand te brengen.

- 50 bewoners van het AZC zijn gekoppeld aan vrijwilligersvacatures in Heerhugowaard. Dit varieert van inzet bij Komplex tot inzet bij buurthuizen en bij Esdégé Reigersdaal.
- 5 bewoners van het AZC zijn middels BUUV gekoppeld aan een bewoner in Heerhugowaard om te helpen met praktische klussen. In ruil daarvoor wordt geholpen met het leren van de taal.
- Iedere maandag is een kookactiviteit bij buurthuis de Ezel. Vrijwilligers uit Heerhugowaard koken samen met nieuwkomers een heerlijke lunch, waarna familie en wijkbewoners komen eten.
- Er is gestart met het optekenen en delen van verhalen van nieuwkomers over hun ervaringen met het wonen in Heerhugowaard.

### Nahid over MET

*“Ik wil contact met mensen en iets te doen hebben. Het is heel fijn dat iemand echt naar mij luistert en probeert te helpen.*

*Nezha heeft gezorgd dat wij meer contacten hebben. We deden mee aan koken in het buurthuis. En door Nezha zijn we nu vrijwilliger bij de kledingbank. Daar helpen wij elke dinsdag en woensdag. En we zijn hier, bij de verhalengroep.”*

**Nahid is samen met haar man, zoon en dochter 5 maanden in Nederland**



De koppelingen zijn vaak van tijdelijke aard, aangezien bewoners van het AZC in principe slechts tijdelijk in Heerhugowaard verblijven.

### De cijfers

#### Klanttevredenheid

In 43 metingen krijgt MET gemiddeld een 8,4 voor klanttevredenheid.

#### Klanteffect

Voor de effectmeting stellen we vragen op maat aan zowel nieuwkomers als aan wijkbewoners. Gezamenlijk gaven zij in 236 metingen gemiddeld een 7,8.

### **Verhalengroep AZC bewoners**

*In de bibliotheek zit een groep mensen rond een grote tafel, een aantal met een schrift of schrijfblok, sommigen maken een puzzel. Het zijn bewoners van het AZC en vrijwilligers die hen helpen bij het schrijven van hun eigen verhaal en met de Nederlandse taal.*

*Nezha houdt twee keer per week spreekuur bij het AZC. Door present te zijn en met de bewoners in gesprek te gaan en te blijven, bouwt zij vertrouwen op, vertellen mensen hun verhaal, komt zij achter hun interesses en talenten. En vindt zij aanknopingspunten om mensen te stimuleren om iets te gaan doen en hun verblijf in Heerhugowaard een positieve draai te geven. In de gesprekken komt naar voren dat AZC bewoners graag contact willen met andere mensen, Heerhugowaarders, en de Nederlandse taal willen leren. Nezha probeert er een win-win situatie van te maken. Vacatures bij vrijwilligersorganisaties en vragen op BUUV die nog niet vervuld konden worden, koppelt zij aan AZC-bewoners die graag iets willen doen. En vrijwilligers die graag willen helpen met de taal worden door haar in verbinding gebracht met bewoners van het AZC.*

*Door gesprekken met AZC bewoners komt Nezha op het idee om een verhalengroep op te zetten, waar vluchtelingen samen met vrijwilligers hun ervaringen in Nederland opschrijven. Verhalen schrijven helpt om dat wat hen bezighoudt van zich af te schrijven, zich te uiten en minder na te denken over de problemen. Door de verhalen worden vluchtelingen mensen zoals iedereen. Door het delen van de verhalen wil Nezha over en weer (vluchtelingen – bewoners HHW) meer bekendheid creëren om zo het samenleven te bevorderen. Elkaar leren kennen is een eerste stap richting sociale cohesie.*

*In 2017 publiceert het Stadsnieuws een aantal verhalen; zo komt Heerhugowaard meer te weten over deze nieuwe stadsbewoners.*



## MET als samenwerkingspartner

MET hecht veel waarde aan goede samenwerking met ketenpartners om een samenhangend geheel aan diensten en ondersteuning aan te bieden en uit te voeren. Primaire netwerkpartners zijn voor ons de collega's van het Sociaal Plein: de JG-coaches, de S1 wijkverpleegkundigen en de WMO-consulenten. Hoewel wij onafhankelijk werken en altijd het belang van de bewoner in het oog houden, is samenwerking binnen het Sociaal Plein voor ons belangrijk. Op die manier houden we korte lijnen en kunnen we snel handelen; dat is voor onze ondersteuning aan bewoners essentieel. Daarnaast werkt MET in meer of mindere mate samen met vrijwel iedere organisatie in het sociaal domein.

### Kwaliteitsonderzoek

Aan het eind van het jaar is onderzocht hoe collega-organisaties ons werk en onze rol in Heerhugowaard beoordelen. We hebben 118 personen bij 57 verschillende organisaties benaderd. Vanuit 26 organisaties is door 48 collega's gereageerd op de enquête. Zij geven ons als samenwerkingspartner een 7,4 en een 7,7 voor de toegevoegde waarde die MET heeft in Heerhugowaard.

### Collega's betrokken

We hebben twee grote bijeenkomsten georganiseerd voor collega's van andere organisaties.

- ✓ Doel van een inspiratielunch was om elkaar eens in een informele setting te treffen en te inspireren. Het optreden van spreker/cabaretier Jaap Bressers heeft daar zeker aan bijgedragen.
- ✓ In de eerste helft van het jaar hebben we alle collega's in de keten voor Cliëntondersteuning uitgenodigd om te praten over de gewenste samenwerking. Dit initiatief is door deelnemende collega's beoordeeld met een 7,2. Zij waren vooral tevreden over de bijdrage van de bijeenkomst aan integrale samenwerking, die scoorde een 7,5.

### Stakeholdersbijeenkomst

Vanuit de vraag of wij de juiste dingen doen en of we dat doen op een goede manier hebben we in september onze stakeholders uitgenodigd. Tijdens een interactieve middag hebben ruim 20 stakeholders input gegeven op onze visie en doelstellingen voor 2017 en 2018. Die input hebben wij verwerkt in ons strategisch beleid.

Wij houden de stakeholders op de hoogte over de voortgang en ontwikkelingen.



## MET als organisatie

MET werkt met zelforganiserende teams. De vier gebiedsteams zijn - ondersteund door trainingen en instrumenten - steeds verder toegerust op hun zelforganisatie. Eind 2016 staat de structuur en het fundament van de MET organisatie.

### De vorm

MET staat voor inhoud. Daarnaast is de wijze waarop we ons werk doen kenmerkend voor MET. De vorm is ondersteunend aan de inhoud en versterkt deze tegelijkertijd. De MET-werkwijze kenmerkt zich door drie onderdelen: integraal, deskundig (incl. eigen instrumenten zoals de MET ContactApp) en dichtbij.

### Integraal

De kracht van MET zit in de integraliteit van de teams en aansturing door één manager. In ieder gebiedsteam zijn alle disciplines vertegenwoordigd. In heel veel situaties blijkt dit enorm versterkend. Vaak gaat een specialist jongerenwerk op huisbezoek mee met een maatschappelijk werker of gaat een opbouwwerker mee met een cliëntondersteuner; kennis en werkwijze worden onderling uitgewisseld. In 2016 is dit weer verder ontwikkeld.

### Deskundig

MET'ers zijn specialisten die generalistisch werken. We pakken iedere vraag van bewoners op en elke MET'er kan vraagverheldering doen. We schuiven dat niet door naar collega's. Na de vraagverheldering kijken we wie in het team de vraag het beste op kan pakken. We willen uitstekende specialisten zijn. MET werkt met geregistreerde professionals die hun vakkennis steeds up to date houden. We hebben een intern trainingsprogramma ontwikkeld en werken met begeleide intervisie en vakgroepen om te zorgen voor optimale deskundigheid.

Naast het eigen specialisme is iedere sociaal werker bij MET aandachtfunctionaris. Wij hebben aandachtfunctionarissen voor uiteenlopende onderwerpen, bijvoorbeeld voor huiselijk geweld en kindermishandeling, laaggeletterdheid, radicalisering, suïcide, jeugdwerkloosheid. De aandachtfunctionaris is vraagbaak voor collega's en voor externen met betrekking tot het onderwerp.

### Dichtbij

Dichtbij zit in de genen van MET en de manier waarop we ons werk doen: in de wijk, daar en wanneer bewoners er zijn.

### Externe belangstelling

MET mag zich verheugen in veel belangstelling van landelijke organisaties. Movisie, het RIVM, het FCB, In voor Zorg en Vilans zijn het afgelopen jaar op bezoek geweest, evenals een aantal gemeentes en collega's van welzijnsorganisaties elders in het land.



## Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) heeft zich in 2016 als doel gesteld om de gemaakte strategische keuzes te toetsen en nieuwe trends te ontdekken voor de komende strategische plannen.

Het voorzitterschap van de Raad van Toezicht is in 2016 gewijzigd:  
Piet Hoekstra, voorzitter; Cristina Smith, vice-voorzitter.

De RvT heeft twee kerncommissies:

1. De remuneratiecommissie met Cristina Smith en Piet Hoekstra
2. De auditcommissie met Leny van Duivenvoorde en Jan Postma

De Raad van Toezicht heeft conform de toezichtkalender (afgestemd op de Planning & Control Cyclus) vier vergaderingen gehouden in het bijzijn van de Raad van Bestuur. De voorzitter van de RvT bereidt de vergaderingen samen met de bestuurder voor. In een aparte bijeenkomst heeft de RvT haar eigen functioneren geëvalueerd.

In september heeft de Raad van Toezicht, in haar rol als strategisch sparringpartner voor de Raad van Bestuur, een strategische brainstormsessie gehouden met de Raad van Bestuur op basis van trends en externe veranderingen in de markt. Naast de reguliere vergaderingen heeft de RvT in oktober, ten behoeve van de relatie met de interne stakeholders, bijeenkomsten gehad met de Ondernemingsraad, het Managementteam, de Vrijwilligersraad van Welzijn en de Centrale Oudercommissie van Kinderopvang. Daarbij is vooral veel informatie uitgewisseld.

In de rol als strategisch sparringpartner voor de Raad van Bestuur worden tijdens de RvT vergaderingen inhoudelijke thema's behandeld, welke door medewerkers van Welschap worden gepresenteerd.

In 2016 zijn de onderstaande onderwerpen besproken:

- Bewaking kwaliteit en veiligheid
- Positionering op basis van marktanalyse
- Pedagogische visie Kinderopvang

De Raad van Toezicht heeft conform de statutaire bevoegdheid de jaarrekening en jaarverslag 2015 en de begroting en jaarplannen 2017 goedgekeurd. Ook is gekeken naar een meerjarige begroting. De Raad van Bestuur informeert de RvT over de financiële gang van zaken door middel van 4-maandelijkse rapportages.

De vergoeding voor de leden van de Raad van Toezicht is voor 2016 vastgesteld op de maximale vrijwilligersvergoeding van € 1.500 per jaar.

## **MET Welzijn Heerhugowaard**

Telefoon: 088 8876971

E-mail: [info@methhw.nl](mailto:info@methhw.nl)

Postbus 149  
1960 AC Heemskerk

MET Welzijn Heerhugowaard is  
onderdeel van Welschap

