

**MET**

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



**Jaarbericht 2015**

## Het eerste jaar MET

Het eerste jaar van MET Heerhugowaard is voorbij. Wat medio 2014 nog een idee op papier was, heeft zich in 2015 qua inzet en werkwijze ontvouwd.

In dit verslag kunt u kennis nemen van de nieuwe werkwijze die ingezet is, de effecten die onze nieuwe aanpak en werkwijze heeft gehad voor de bewoners, de klanttevredenheid en de tevredenheid van de samenwerkingspartners over de inzet van MET. Ook laten we bewoners aan het woord over MET, tenslotte zijn zij het voor wie we ons inzetten.

### Kantelend Welzijn

Door anders te denken en anders te doen, hebben de medewerkers van MET in relatief korte tijd handen en voeten gegeven aan de visie dat onze taak vooral ligt in het verbinden, het motiveren en de eigen kracht stimuleren van bewoners en organisaties. We nemen niets 'over', maar zorgen dat mensen het – wellicht met korte ondersteuning – zelf kunnen. We weten wat er speelt in wijken en buurten, kennen de organisaties en zijn herkenbaar, aanspreekbaar en dichtbij.

### Geen reden om tevreden achterover te leunen

Toch ervaren we dat we soms terugvallen in oude patronen. Gelukkig zijn er dan intern en extern mensen die ons daarop wijzen. Dat is goed, we moeten kritisch blijven op elkaar. Dat is de enige manier om de nieuwe werkwijze verder aan te scherpen en te verbeteren.

Het is een ontdekkingstocht waarin het goed is om nieuwe dingen uit te proberen, buiten de gebaande paden te (blijven) lopen, altijd op zoek naar datgene wat nog beter aansluit bij wat bewoners in hun eigen kracht zet.

Met waardering kijk ik naar de teams en de individuele medewerkers, die – met al hun deskundigheid en specialismen – uit hun comfortzone zijn gestapt en zich deze nieuwe manier van werken eigen hebben gemaakt. Met veel energie en enthousiasme zijn zij het die de ideeën hebben omgezet in werkelijkheid. Vooral hierdoor zijn we in staat om een bijdrage te leveren aan de grote uitdagingen in het sociaal domein.

Mede namens onze onderaannemers - Socius Maatschappelijke Dienstverleners, Mantelzorgcentrum en de Bemiddelingskamer - wens ik u veel leesplezier!

Tilly Kersten, directeur-bestuurder Welschap

*Van zorgen voor  
naar zorgen dat  
Zorgen voor past niet bij MET.  
Dit eerste jaar was zoeken  
naar een manier die past bij  
ons mantra  
motiveren, verbinden,  
eigen kracht*

## De MET werkwijze

### Integrale teams

De MET teams bestaan uit specialisten die generalistisch werken. Iedere sociaal werker bij MET kan iedere vraag die binnenkomt oppakken en vraagverheldering doen. Afhankelijk van de vraag gaat daarna de juiste specialist er mee aan de slag. De specialisten bij MET waren in 2015 opbouwwerkers, jongerenwerkers, maatschappelijk werkers, sociaal raadslieden, opvoedondersteuners, mantelzorgondersteuners en een jongerencoach. Daarnaast levert MET de dienst Buurtbemiddeling.

### Herkenbaar in de buurt

Uitgangspunt van MET is dat wij naar de mensen toe gaan in plaats van hen te vragen naar ons toe te komen. We werken in de openbare ruimte en leggen, bij afspraken, huisbezoeken af.

We zijn er op momenten dat er mensen zijn en we dragen herkenbare groene kleding, waardoor bewoners weten dat we van MET zijn, ook als ze ons niet persoonlijk kennen. In de praktijk blijkt dit goed te werken – steeds vaker worden we op straat aangesproken. Soms is dat voor een simpele vraag, maar regelmatig ook voor (complexe) problemen.

#### *Uit de contact App:*

*Mevrouw benadert mij bij een voorlichting bij Cool. Ze vertelt dat ze eenzaam is. Ik bied haar een gesprek bij haar thuis aan en dit neemt zij aan.*

#### *Een bewoner:*

*“Vorig jaar kocht ik een nieuwe winterjas, een limegroene. Dit jaar kan ik weer een nieuwe kopen; ik ben al vier keer aangesproken met de vraag of ik iemand van MET ben.”*

### Contact App

De contacten die we ongepland hebben, registreren we in een speciaal voor MET ontwikkelde Contact App.

Praatjes, vragen en problemen die we op straat tegenkomen, leggen we hiermee vast. We hebben 1322 ongeplande contacten geregistreerd.

### Thuis afspreken

Bij 95% van de contacten vinden bewoners het prettig als we bij hen thuis komen. Als bewoners liever niet thuis afspreken, huren we voor dat moment een ruimte op de plaats waar hij of zij de voorkeur voor heeft. Ook kunnen bewoners aangeven als ze liever niet willen dat we in het groen aan de deur verschijnen. In de praktijk is dat twee keer gebeurd.

## Motiveren – verbinden – eigen kracht, het MET mantra

MET gaat uit van de eigen kracht van bewoners en in de wijken.

Wij organiseren geen activiteiten voor bewoners, maar stimuleren hen dat zelf doen, als ze behoefte hebben aan een activiteit. We werken vraaggericht in plaats van aanbodgericht en maken verbindingen waar we kunnen. Dit kan op individueel niveau door mensen met een zelfde vraag aan elkaar te koppelen, maar ook door bewoners bijvoorbeeld te wijzen op activiteiten die in de wijk worden georganiseerd.

### Flexibel

Doordat we niet plaats- en tijdgebonden werken kunnen we flexibel inspelen op situaties en snel reageren. In 95% van de situaties reageren we binnen 24 uur op een melding en meestal spreken we binnen 1 week een huisbezoek af.

### *Ervaring MET-medewerker tijdens buurtonderzoek:*

*\*Een vrouw doet open in ochtendjas en roept enthousiast: “Ha, jullie zijn van MET, kom binnen!”*

### *Een samenwerkingspartner:*

*Afgelopen jaar heb ik op een positieve manier met MET samengewerkt en cliënten/zorgvragers naar MET doorverwezen.*

*MET handelt snel en pakt vragen snel op.*

*Voorbeeld: Een mevrouw bij de dagverzorging Raatstede heeft een vraag over verhuizing en regelzaken.*

*’s Morgens naar MET gebeld, ’s middags komt MET dit met mevrouw doornemen.*

### Samenwerking

MET werkt met veel partijen samen. Binnen het sociaal plein met de jeugd-en gezinscoaches, het WMO-loket en de S1 wijkverpleegkundigen. Daarbuiten variëren onze samenwerkingspartners van Geriant en Evean tot Halte Werk en de Rotonde. We hebben in de wijk met bewoners van alle signatuur te maken met zeer uiteenlopende vragen. Dat leidt tot contacten met veel verschillende organisaties.

### Aandachtfunctionarissen

Iedere MET-medewerker heeft een onderwerp waarvan hij of zij extra veel afweet. Deze aandachtfunctionaris kent het relevante netwerk en weet wat de actualiteit is rond dit onderwerp. De onderwerpen variëren van eerwraak en radicalisering tot jeugdwerkloosheid, levensvragen in de hulpverlening en de LHBT<sup>1</sup>-gemeenschap.

De aandachtfunctionaris fungeert voor dit onderwerp als vraagbaak voor collega’s en informeert hen ongevroegd als een ontwikkeling relevant is voor heel MET.

<sup>1</sup> LHBT staat voor de Lesbisch, Homo, Bi en Transgender

## Werken bij MET

*“Tijdens mijn eerste sollicitatiegesprek bij MET kreeg ik een warm en vertrouwd gevoel. Daarom was ik erg blij naar het tweede gesprek te mogen. Ook dat verliep prettig. Gelukkig was dat wederzijds en kreeg ik de kans om mij te bewijzen bij MET. In de eerste twee weken bij MET is mijn gevoel echt bevestigd.*

*Het is fijn dat iedereen bij MET altijd voor elkaar klaarstaat, elkaar helpt en (onder)steunt waar nodig.*

*Hierdoor heb ik ondanks een zeer heftig begin, erg veel geleerd en ontdekt in zeer korte tijd.*

*In mijn eerste weken bij MET speelde de crisis met de gevonden baby's. Toen heb ik direct zelf kunnen ervaren wat het zichtbaar zijn op straat kan betekenen voor een wijk en de bewoners.”*

*“Eén van de successen die mij veel voldoening heeft gegeven, is het proces rond een moeilijke jongerengroep. De contacten die gelegd zijn met deze groep, die bekend staat als gesloten en moeilijk benaderbaar, zijn waardevol.*

*Al meteen bleken zij toch wél open te staan voor een gesprek en voor ondersteuning.*

*Bijvoorbeeld bij het opzetten van een sportactiviteit. Tijdens deze activiteit kwamen we echt in contact over wat hen bezig houdt, van school en sport tot de situatie bij hen thuis. Dat bij de sportinloop een moeder binnen kwam wandelen om eens te kijken wie wij zijn en wat we organiseren met de jongens, had grote meerwaarde.*

*Met deze moeder hebben we meteen nummers uitgewisseld om een afspraak te kunnen maken om over haar andere twee zoons te praten. Zij hebben het soms lastig op bepaalde levensgebieden.”*



## De resultaten in cijfers

MET heeft per kwartaal (Q) gerapporteerd aan de gemeente Heerhugowaard, overeenkomstig wat is afgesproken in de Service Level Agreements (SLA's). Onderstaand een samenvatting van alle cijfers.

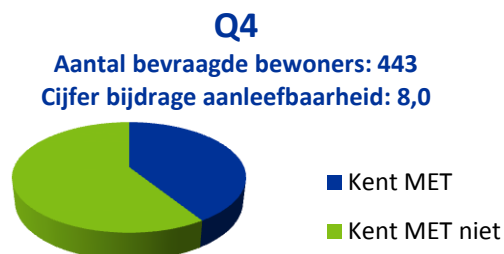
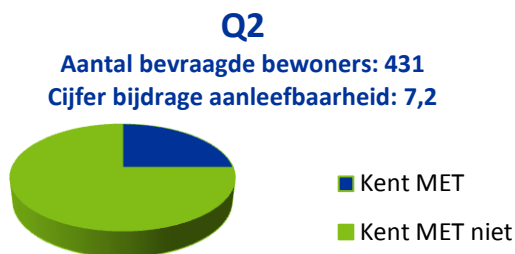
### Klanttevredenheid

MET heeft vanaf het tweede kwartaal de klanttevredenheid gemeten.

	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
Aantal metingen		77	37	225	339
Score		7,6	7,3	8,2	8,0 <sup>2</sup>

### Gebiedsonderzoeken

Voor de tweede en vierde kwartaalrapportage hebben studenten willekeurige bewoners in de vier MET-wijken gevraagd of ze MET kennen en zo ja, welk cijfer ze geven voor onze bijdrage aan de leefbaarheid.



### Kwaliteitsonderzoek ketenpartners

Aan het einde van het jaar hebben we onze ketenpartners gevraagd hoe zij MET ervaren. Van de 47 uitgezette vragenlijsten bij 33 verschillende organisaties zijn er 17 ingevuld retour gekomen.

- MET als samenwerkingspartner scoort een 8,1;
- de bijdrage van MET aan de samenleving beoordelen onze partners met een 7,8.

We waarderen de input die we van onze collega's hebben gekregen zeer. Op sommige punten hebben we waardevolle opbouwende kritiek gekregen waar we zeker iets mee kunnen.

### Casussen

MET medewerkers met het specialisme maatschappelijke dienstverlening hebben 478 kortdurende hulpverleningstrajecten uitgevoerd. Daarnaast waren er 110 korte contacten (minder dan drie contactmomenten).

<sup>2</sup> Dit is een gewogen gemiddelde

## Effectmetingen

Na afronding van een hulpverleningstraject of een interventie meten we of ons werk effect heeft gehad. Dat doen we met een aantal gerichte vragen die zijn afgeleid van de zelfredzaamheidsmatrix.

De score is op een 4-puntsschaal; geen effect scoort 25, veel effect 100.

In het begin van het jaar zijn weinig metingen afgenomen, omdat zo kort na de start van MET nog geen of nauwelijks trajecten waren afgerond.

Daarnaast bleek de vraagstelling onvoldoende aan te sluiten op alle subonderdelen, waardoor niet op alle onderdelen respons kwam.

Op basis van deze ervaringen, hebben we de vraagstelling en de wijze van meten aangepast. In het laatste kwartaal hebben we aanzienlijk meer metingen uitgevoerd. De vragen sloten beter aan op de praktijk en de respons was een stuk hoger.

### Ervaring MET-medewerker

#### tijdens buurtonderzoek:

*Een buurtbewoner komt naar de MET-ter toe en vraagt: "Wanneer komen jullie bij mij? Je moet ook even bij mij komen hoor!"*

### Gemiddelde scores bij de effectmetingen

- **Veiligheid: 68** (61 metingen bij jongerencoaching, buurtbemiddeling en enkele buurtinterventies)
- **Samenlevingsversterking: 72** (278 metingen bij BUUV, vrijwilligersgroepen, individuen en algemene interventies)
- **Kwetsbare groepen: 70** (174 metingen bij cliënten algemeen maatschappelijk werk en mantelzorgondersteuning)
- **Jeugdwelzijnswerk: 79** (235 metingen bij Komplex, Samenspel, het voorleesproject en individuele trajecten)

### Samenvatting effectmeting

		Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal <sup>3</sup>
Veiligheid	Aantal metingen		7	8	46	61
	Score		68	66	68	68
Samenlevingsversterking	Aantal metingen	16	23	29	210	278
	Score	64	72	72	72	72
Kwetsbare groepen	Aantal metingen	15	35	49	75	174
	Score	73	70	71	68	70
Jeugdwelzijnswerk	Aantal metingen	7	27	38	163	235
	Score	72	70	75	82	79
Totaal	Aantal metingen	38	92	124	494	748
	Score	69	70	72	74	73

<sup>3</sup> De totaalscore is een gewogen gemiddelde

## Effectmetingen per beleidsveld

### Veiligheid

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Gezonde leefstijl	Totaal <sup>4</sup>
<b>Q1</b>	Aantal metingen					
	Gemiddelde score					
<b>Q2</b>	Aantal metingen	6	1			7
	Gemiddelde score	68	67			68
<b>Q3</b>	Aantal metingen		8			8
	Gemiddelde score		66			66
<b>Q4</b>	Aantal metingen	20	13	7	6	46
	Gemiddelde score	66	67	68	75	68
<b>Totaal</b>	<b>Aantal metingen</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>61</b>
	<b>Gemiddelde score</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>68</b>	<b>75</b>	<b>68</b>

Effect op veiligheid was het gemakkelijkst te meten bij individuele hulpverlening, BUUV en groepsactiviteiten. Bij algemene interventies is het effect moeilijk te meten, omdat gevoelens van veiligheid beïnvloed worden door factoren waar MET geen invloed op heeft. Veiligheid is een beleving. Door ontwikkelingen in de buurt, stad of wereld kunnen mensen zich minder veilig voelen. Als we op de individuele situatie ingaan (Heeft u minder last van hangjongeren? Is het park schoner?) kan de causaliteit tussen beleving van veiligheid en de inzet van MET beter geduid worden. Door deze ‘beperking’ hebben we op dit beleidsveld een beperkt aantal metingen gedaan en is de score lager dan 70. In 2016 gaan we specifiek meten.

### Samenlevingsversterking

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Totaal <sup>4</sup>
<b>Q1</b>	Aantal metingen		4	12		16
	Gemiddelde score		88	56		64
<b>Q2</b>	Aantal metingen	9	4	10		23
	Gemiddelde score	73	75	69		72
<b>Q3</b>	Aantal metingen		2	27		29
	Gemiddelde score		10	66		72
<b>Q4</b>	Aantal metingen	32	18	151	9	210
	Gemiddelde score	73	78	70	89	72
<b>Totaal</b>	<b>Aantal metingen</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>200</b>	<b>9</b>	<b>278</b>
	<b>Gemiddelde score</b>	<b>73</b>	<b>74</b>	<b>69</b>	<b>89</b>	<b>72</b>

<sup>4</sup> De totaalscore is een gewogen gemiddelde



## Kwetsbare groepen

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Gezonde leefstijl	Totaal <sup>5</sup>
<b>Q1</b>	Aantal metingen	3	3	9		15
	Gemiddelde score	65	78	77		73
<b>Q2</b>	Aantal metingen	23	8	4		35
	Gemiddelde score	71	68	67		70
<b>Q3</b>	Aantal metingen	29	3	11	6	49
	Gemiddelde score	69	50	79	75	71
<b>Q4</b>	Aantal metingen	24	12	18	21	75
	Gemiddelde score	72	63	67	69	68
<b>Totaal</b>	<b>Aantal metingen</b>	<b>79</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>174</b>
	<b>Gemiddelde score</b>	<b>70</b>	<b>65</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>70</b>

Op het beleidsveld kwetsbare groepen scoren we een 7. We komen hier extremen tegen. Een kleine groep is niet tevreden over de inzet van MET. Dit betreft vooral bewoners die gewend waren dat 'voor hen gezorgd werd'. De methode van MET is dat we investeren in het zoveel mogelijk zelf verantwoordelijk maken van bewoners. De lagere scores op het onderdeel participatie zijn het gevolg van deze discrepantie. We treffen ook bewoners die blij zijn, omdat ze er achter komen dat iets waarvan ze jaren dachten het niet zelf te kunnen, helemaal niet moeilijk blijkt te zijn en ze het prima zelf kunnen. Deze laatste groep is in de meerderheid.

De effectmetingen voor de mantelzorgondersteuning zijn nu nog onderdeel van de metingen bij kwetsbare groepen. In 2016 gaan we hierover apart rapporteren.

## Jeugdwelzijnswerk

		Zelfredzaamheid Eigen kracht	Participatie	Zorgen voor elkaar	Leefbaarheid en veiligheid	Gezonde leefstijl	Totaal <sup>5</sup>
<b>Q1</b>	Aantal metingen		5	2			7
	Gemiddelde score		71	75			72
<b>Q2</b>	Aantal metingen	20	5		2		27
	Gemiddelde score	71	66		69		70
<b>Q3</b>	Aantal metingen	9	7	22			38
	Gemiddelde score	75	75	75			75
<b>Q4</b>	Aantal metingen	27	50	68		18	163
	Gemiddelde score	81	85	84		69	82
<b>Totaal</b>	<b>Aantal metingen</b>	<b>56</b>	<b>67</b>	<b>92</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>235</b>
	<b>Gemiddelde score</b>	<b>76</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>79</b>

<sup>5</sup> De totaalscore is een gewogen gemiddelde

## Bewoners aan het woord



### *“als mantelzorgster moet je niet moeten vechten”*

Mevrouw Slot is 15 jaar mantelzorgster voor haar man, die Parkinson heeft. Ook heeft zij de zorg voor (schoon)ouders. Ze heeft 10 jaar van alles zelf geregeld, nu wordt het steeds zwaarder en ingewikkelder. De zorg is intensiever, ondanks alle hulpmiddelen. Het is op haar pad gekomen, is zoals het is. Ze accepteert dat en heeft houvast aan het geloof. De mantelzorgondersteuner heeft haar gevraagd mee te doen in een klankbordgroep voor overleg met de wethouder, daar denkt ze nog over na.

### Hoe heeft u MET gevonden?

*“Ik ben een vechter en als mantelzorgster van mijn man regelde ik jarenlang alles zelf, maar dat lukt niet meer. Voor praktische zaken kreeg ik al hulp vanuit de Mantelzorgondersteuning en via hen zit ik in een lotgenotengroep. Afgelopen jaar kwam ik daardoor in contact met mantelzorgmakelaar Margitte van MET.”*

### Wat is uw ervaring met MET?

*“De mantelzorgondersteuning en de makelaar zijn geweldig. Ze zijn altijd bereikbaar, steunen me en proberen altijd te helpen bij alle rompslomp die komt kijken bij het aanvragen van hulpmiddelen en voorzieningen. Dat is steeds opnieuw nodig, omdat mijn man fysiek elke keer een stapje inlevert”*

### Wat heeft MET u opgeleverd?

*“De mantelzorgondersteuners gaan altijd weer met me aan de slag voor een aanvraag, ze geven niet op en laten je niet alleen, ze ondersteunen mij echt. Dat is fijn want als mantelzorgster moet je niet moeten vechten.”*



## Veiligheid

We geven op drie manieren invulling aan de doelen in dit beleidsveld.

### Aanwezigheid op straat

Daar waar nodig passen we interventies toe om te voorkomen dat situaties escaleren. Onze zichtbare aanwezigheid draagt bij aan een gevoel van veiligheid. Dit hebben we vooral gehoord van bewoners in de Rivierenwijk ten tijde van de crisis daar.

Daarnaast zijn verschillende interventies gedaan rond groepen jongeren die als overlast gevend werden ervaren door de buurt. Dat heeft gezorgd dat een groep jongeren een buurtbbq organiseerde; en een groep die als moeilijk toegankelijk te boek stond, organiseerde met onze ondersteuning sportactiviteiten.

### Jongerencoaching

Voor persoonsaanpak is de jongerencoach actief geweest. Bij problemen op meer dan drie leefgebieden dragen de jongerenwerkers de begeleiding over aan de coach. 28 jongeren zijn door de coach begeleid; 17 trajecten zijn afgerond, waarvan 6 zijn doorverwezen naar Parlan, Vast en Verder, supporters voor supporters etc. Een aantal jongeren waarvan het traject is afgesloten, monitoren we nog. De meeste problemen doen zich voor op de gebieden financiën, dagbesteding en de woonsituatie. De jongerencoach uit zijn zorgen over de toename van (kleine) criminaliteit en drugsgebruik onder oudere jongeren en een groeiende problematiek bij de jongere jongeren op deze gebieden.

### Doelen veiligheid

- ✓ Voorkomen dat problemen op het gebied van openbare orde ontstaan of escaleren middels een groepsgerichte (bij jongeren) en een persoonsgerichte aanpak (zowel jongeren als volwassenen)
- ✓ De-escaleren van problemen die zijn ontstaan op het gebied van openbare orde en veiligheid: het weer terug brengen naar aanvaardbare verhoudingen voor betrokkenen ('terug naar het 'normale')

### Buurtbemiddeling

In totaal kregen we 71 meldingen, waarvan 49 naar tevredenheid van beide partijen zijn opgelost. Geluidsoverlast door personen is verreweg het meest voorkomende probleem, gevolgd door onenigheid over de tuin of grond. Wat opvalt, is dat de tweede partij bemiddeling vaker weigert –16% in 2014, 19% in 2015. De 12 buurtbemiddelaars ervaren dat mensen zich gemiddeld iets meer tussen de eigen muren verschansen.

Naar aanleiding van een opvallend hoog aantal meldingen uit een specifieke straat heeft buurtbemiddeling in samenwerking met de opbouwwerker uit de wijk een straatonderzoek uitgevoerd. Dat heeft veel zinvolle informatie opgeleverd en de overlast is na dit onderzoek afgenomen.



## Samenlevingsversterking

Bij dit beleidsveld zijn veel onderwerpen te noemen. Naast zichtbaar aanwezig zijn in de wijk, hebben we hierop diverse activiteiten ondernomen.

### Ondersteunen van vrijwilligersgroepen

We hebben contacten met veel verschillende vrijwilligersgroepen zoals Vrouwen Ontmoeten Vrouwen (VOV), het Repair Café en groepen die activiteiten organiseren, bv. Straatspeeldag, kindervakantiespelen en Burendag. In de tweede helft van het jaar is de werkgroep Welzijn en Zorg gestart. MET ondersteunt deze werkgroep die bestaat uit informele organisaties die zich willen verenigen en de aansluiting zoeken bij de formele (zorg)organisaties.



### BUUV verbindt mensen met elkaar

Dat is in 478 situaties gelukt; dat was het aantal matches in het afgelopen jaar. 498 Heerhugowaarders zijn aangesloten bij BUUV. De uitgewisselde diensten lopen uiteen van praktische tuinhulp tot samen bewegen en afvallen.

### Individuele ondersteuning

We ondersteunen individuele bewoners bij vraagstukken over wonen of participatie.

### Wijknetwerken

We zijn betrokken bij buurt WhatsApp groepen, buurtbbq's en bij het verbinden van het Arboretum met de wijk; dit laatste in nauwe samenwerking met De Pieter Raat Stichting. Ook heeft MET het initiatief genomen tot een LHBT<sup>6</sup> ontmoetingsgroep.

### Actuele zaken waar we op inspringen

We hebben ondersteuning geboden aan de Huygenpas, de Pluim in het kader van het project 'Dit is heel normaal in onze gemeente', leerlingenvervoer, pop-up koffiecorners en bij de crisis rond de gevonden baby's in de Rivierenwijk.

### Doelen Samenlevingsversterking

- ✓ Versterken van de sociale veerkracht via het vergroten van de sociale samenhang en sociale stijging
- ✓ Bevorderen van maatschappelijke participatie in de wijken
- ✓ Versterken van gebiedsgerichte netwerkstructuren binnen maatschappelijk middenveld van professionals en vrijwilligers
- ✓ Stimuleren en ondersteunen van individuele inwoners om maatschappelijk te participeren en hun zelfstandigheid te vergroten op sociale stijging
- ✓ Ondersteunen en stimuleren van vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties

<sup>6</sup> LHBT staat voor de Lesbisch, Homo, Bi en Transgender

## MET Elkaar in HHW.nl

Deze website – in november door ons gelanceerd – bundelt alle mogelijkheden voor actieve inzet in Heerhugowaard. Bewoners die iets willen doen voor de samenleving, kunnen in een oogopslag zien waar (bij organisaties) in Heerhugowaard vrijwilligerswerk te doen is, waar maatjesprojecten zijn en welke burendiensten gevraagd en aangeboden worden via BUUV.



## Bewoners aan het woord

### “we blijven het proberen”

Mevrouw en mijnheer Dijkhuizen zijn dik in de 80 en een jaar geleden verhuisd van Hoogvliet naar Heerhugowaard om dichterbij de kinderen te wonen. Hoewel mevrouw het meest tegen de verhuizing opzag, is het mijnheer het meest tegengevallen. Ze waren in Hoogvliet actief. Mevrouw speelt piano en begeleidde twee koren, mijnheer werkte bij Pernis en heeft jarenlang van alles gefilmd. Ze kenden veel mensen, hebben een netwerk achtergelaten; nu voelen ze eenzaamheid. Via MET hebben ze meegedaan aan activiteiten via de Waardse Senioren, de langste eettafel en een bijeenkomst bij COOL.

### Hoe heeft u MET gevonden?

*“Voor mij ging het te snel, ik kon hier mijn draai niet vinden, werd ziek. Om mijn vrouw te ontlasten kreeg ik Buurtzorg. Mijn vrouw wilde iets doen met muziek of een koor. Buurtzorg wees ons toen op MET en zo kwamen we in contact met Martine.”*



### Wat is uw ervaring met MET?

*“Martine heeft overal gezocht naar activiteiten waar we aan mee zouden kunnen doen, zoals via de Waardse Senioren. We wonen nog helemaal op ons zelf en dan blijkt dat je vaak ergens buiten valt. In de zorg organiseren ze veel en bewoners in de zorg hebben daarbij voorrang. Mijn man is wel gestart met een computercursus en ik doe mee aan kaarten maken. Met hulp van Martine hebben we ook geprobeerd om samen koffie drinken te organiseren bij COOL. Dat is nog niet gelukt, maar dat krijgt nog een vervolg. We blijven het proberen.”*

### Wat heeft MET u opgeleverd?

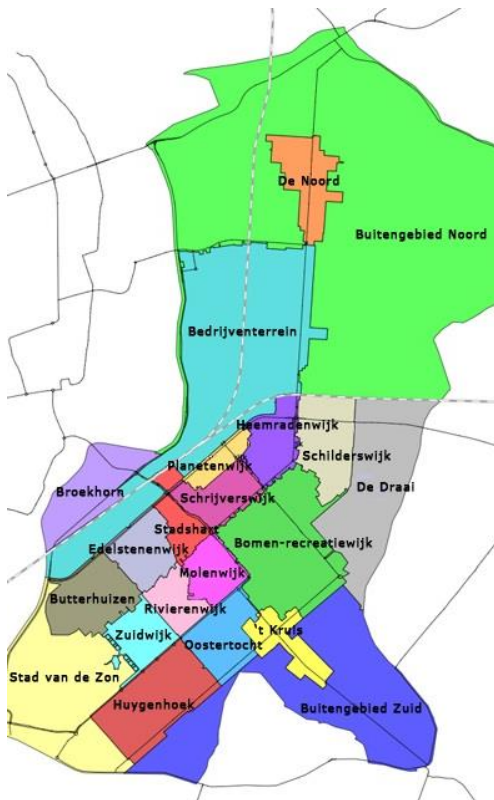
*“Het fijnste is dat Martine en haar collega’s ook gewoon een praatje maken. Door onze leeftijd hadden we in Hoogvliet weinig vrienden meer, maar wel mensen die je kent en waar je een praatje mee maakt... We zien de kinderen nu vaker, maar MET heeft gezorgd dat we mee gingen doen aan activiteiten. Ook hebben ze ons gewezen op vervoer met de Hugo Hopper, dat hebben we toen zelf geregeld; helaas rijdt die niet naar het ziekenhuis in Alkmaar. De eenzaamheid is wel minder geworden...”*

## Kwetsbare groepen, w.o. mantelzorgers

Invulling aan de doelstellingen kwetsbare groepen geven we nagenoeg volledig via trajecten individuele hulpverlening door de specialisten maatschappelijke dienstverlening en mantelzorgondersteuners.

De maatschappelijke dienstverleners hebben 478 kortdurende hulpverleningstrajecten uitgevoerd; daarnaast hadden we 110 korte contacten (minder dan drie keer contact). De vragen doen zich op alle leefgebieden voor, opvallend vaak op het gebied van:

- Echtscheiding
- Financiën
- Huisvesting
- Psychosociale klachten



### Hulpverleningstrajecten per wijk

Schilderswijk, de Noord, Heemradenwijk, de Draai, bedrijven: 31 = 6,5%  
 Butterhuizen, Zuidwijk, Stad v/d Zon, Huygenhoek: 53 = 11,1 %  
 Stadshart, Edelstenenwijk, Molenwijk, Rivierenwijk, Oostertocht, het Kruis: 295 = 61,7 %  
 Planetenwijk, Schrijverswijk, Bomenwijk, Stationsplein: 94 = 19,7 %  
 Onbekend: 5 = 1,1 %

In 298 situaties was naast problematiek op de diverse leefgebieden sprake van een lichamelijke of verstandelijke beperking, ontwikkelingsachterstand of psychiatrische problematiek.

### Snel contact en huisbezoek

In 95% van de situaties is het gelukt om binnen 24 uur na melding contact op te nemen met de betreffende bewoner en meestal gingen we binnen een week op huisbezoek. MET heeft eind 2015 geen wachtlijst; door onze werkwijze kunnen we flexibel inspelen op verzoeken. De werkdruk voor individuele casuïstiek fluctueert wel behoorlijk; sommige periodes is het relatief rustig en in andere weken krijgen we de ene na de andere melding. Daar is nog geen lijn in te ontdekken.

### Doelstellingen kwetsbare groepen

- ✓ 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

## Afronden, overdragen, monitoren

Zo goed als alle trajecten zijn binnen een half jaar (10 - 15 contacten) afgerond. Daar waar dit niet haalbaar was, hebben we casussen overgedragen aan andere organisaties voor structurele ondersteuning. In een flink aantal gevallen is het traject wel afgerond, maar monitoren we nog door af en toe langs te gaan om te horen hoe het gaat. Daarmee kunnen we recidive voorkomen. In andere gevallen heeft het een preventieve werking en kunnen we voorkomen dat situaties escaleren.

## Bewoners aan het woord

### *“ik ben er nog niet, maar het gaat de goede kant op”*

Ronald is een man met een opeenstapeling aan problemen. Door een vuurwerkbom raakte hij grotendeels doof. Hij werd daardoor werkloos, had agressieve confrontaties met familieleden, ging scheiden, verloor het contact met zijn kinderen, raakte woonruimte kwijt en had uiteindelijk ook geen geld meer. Nu heeft hij weer eigen woonruimte met alles wat hij nodig heeft en een uitkering.

#### Hoe heb je MET gevonden?

*“Op het terras van de pizzeria raakte ik al eens in gesprek met iemand van MET. Die gaf mij een kaartje met een telefoonnummer. Later kwam in contact met Tamara, ook van MET. De WMO consulent had haar gevraagd om mij te helpen.”*

#### Wat is je ervaring met MET?

*“Met Tamara heb ik al mijn problemen besproken en zij hielp mij om ze stap voor stap aan te gaan pakken. In de zomer stond ik opeens toch zonder geld en woning op straat. Ik heb Tamara gebeld, want ik wist niet meer wat ik moest doen. Zij regelde dat ik bij de noodopvang Alkmaar terecht kon. Ook heeft ze gekeken welke mensen mij een beetje kunnen ondersteunen. Gelukkig heb ik een goede vriend en zijn vrouw en ook mijn moeder probeert dat op haar manier. Ik ben heel blij met Tamara. Zij weet de weg, doet suggesties en wijst me waar ik terecht kan, zodat ik er zelf mee aan de slag kan gaan.”*

#### Wat heeft MET je opgeleverd?

*“Ik heb als eerste weer eigen woonruimte gevonden. Dat was nodig, want met een vast verblijfadres kwam ik in aanmerking voor een uitkering. In het begin woonde ik hier als enige, maar nu wonen er meer mensen. Ik probeer op verschillende manieren nuttig te zijn. Zo heb ik gezorgd dat we internet hebben in het hele pand. En af en toe tuinier ik bij oudere mensen die dat zelf niet meer goed kunnen. Nu ben ik bezig om het contact terug te krijgen met mijn jongste zoon. Dat valt niet mee. Ik weet dat ik soms de verkeerde dingen zeg en doe. Gelukkig is Tamara er nog om me advies te geven. Ik zie haar minder dan in het begin, maar ik ben blij dat ik nog op haar ondersteuning kan rekenen. Want ik ben er nog niet, maar het gaat de goede kant op.”*

## Mantelzorgondersteuning

Eind 2015 stonden ruim 400 mantelzorgers ingeschreven. Tot november waren dit er 156. Door het mantelzorgcompliment zijn er meer dan 250 bijgekomen. 140 personen hebben aangegeven geen behoefte te hebben aan registratie of ondersteuning. Mantelzorgers die zich al inschreven vóór het compliment, lijken de ondersteuning juist nodig te hebben.

Naast de verspreiding van een digitale nieuwsbrief, heeft de informatievoorziening voor mantelzorgers via Facebook plaatsgevonden. Op Facebook is een aparte pagina gemaakt waarop we relevant nieuws voor mantelzorgers publiceren. Ook is een besloten digitale ontmoetingsgroep gemaakt. Deze wordt nog maar beperkt gebruikt.

De effectmetingen voor de mantelzorgondersteuning zijn nu nog onderdeel van de metingen bij kwetsbare groepen. In 2016 gaan we hierover apart rapporteren.

### Mantelzorgondersteuning

- ✓ Inzet van de mantelzorgmakelaar die in 56 gevallen regeltaken heeft overgenomen van zwaar belaste mantelzorgers
- ✓ Acht ontmoetingsgroepen met uiteenlopende thema's als 'mijn grens als mantelzorger' en 'kneipunten'. Gemiddeld namen 11 mantelzorgers deel aan deze groepen.
- ✓ Individuele ondersteuning middels huisbezoeken (15 maal)
- ✓ Twee voorlichtingsbijeenkomsten voor mantelzorgers (resp. 12 en 6 deelnemers)
- ✓ Vier bijeenkomsten met het mantelzorgpanel (5 deelnemers)
- ✓ Twee recreatieve bijeenkomsten (resp. 11 en 41 deelnemers)

## Bewoners aan het woord



### *“ik ben mijn hele leven bezig met opruimen”*

Tjam is een intelligente jonge vrouw, dochter van vluchtelingen. Haar moeder is overleden. Kort daarna werd zij mantelzorger voor haar zieke vader. In combinatie met een stressvolle baan, een pittige opleiding en een operatie, kreeg zij een burn-out. *“Ik heb in die tijd redelijk rond gedwaard, had geen goed vangnet. Hulpverlening hielp gedeeltelijk. Ik ontdekte dat ik in letterlijke en figuurlijke chaos was opgegroeid en die chaos maar niet op orde kreeg.”* Tjam woont samen met een huisgenootje in haar ouderlijk huis. Haar leven komt langzaam weer op orde.

### Hoe heb je MET gevonden?

*“Als mantelzorger van mijn vader liep ik tegen dingen aan en kreeg hulp van Mantelzorgondersteuning. Zij brachten mij er in contact met Martine en Kat, twee sociaal werkers van MET.”*



### Wat is je ervaring met MET?

*“Martine en Kat zijn heel praktisch met mij gaan kijken hoe ik orde kon krijgen in de letterlijke chaos hier in huis en om mij heen. In eerste instantie hebben zij geholpen met al het papierwerk, zijn samen met mij gaan zitten. Zij spreken eens in de 2/3 weken met mij af, zijn betrokken, maar laten mij het opruimen zelf doen. Ze geven suggesties en tips om structuur te krijgen, geven feedback, en een compliment als ik iets goed doe. Het is zo ook een afspraak met mezelf.”*

### Wat heeft MET je opgeleverd?

*“De praktische aanpak van Martine en Kat heeft echt gewerkt. Alles hier in en om het huis stond vol, dat is nu opgeruimd en daarmee ook de chaos in mijn hoofd. Steeds meer lukt me op eigen kracht. Het contact met vrienden is terug, kennissen komen me helpen. En er is ook ruimte voor iets nieuws in mijn leven. Ik doe al lang aan yoga, ben ook docent. Via BUUV doe ik dat nu yoga met een paar mensen.”*



## Jeugdwelzijnswerk

We hebben hier inhoud aan gegeven met concrete activiteiten.

### Straatwerk en presentiegericht werken

We leggen contacten met jongeren die extra ondersteuning kunnen gebruiken.

De jongerenwerkers bieden die ondersteuning.

### Opvoedondersteuning in de wijkteams

Daar waar we problemen signaleren, bieden we ondersteuning en/of zoeken we samenwerking met collega-organisaties of verwijzen we door.

Wij werken o.a. nauw samen met de J&G-coaches van de gemeente.

### Kompleks plek voor talentontwikkeling

We hebben een proces van verzelfstandiging ingezet, waardoor jongeren bestuurlijke en organisatorische talenten kunnen ontwikkelen. Dit is goed uitpakend;

het aantal uren inzet van beroepskrachten is teruggebracht en de vrijwilligersgroep draait nu veel activiteiten zelfstandig. Naast een inloop, zijn in Kompleks vrijwel wekelijks muziekactiviteiten geweest, variërend van metal concerten tot een singer-songwritercontest. Kompleks was weer actief betrokken bij Mixtream en de talentenjacht Popmania was een groot succes. Honderden jongeren met zeer uiteenlopende achtergronden hebben Kompleks bezocht of zijn betrokken bij de organisatie van een van de activiteiten.

### Samenwerkingsprojecten

In het kader van een gezonde leefstijl voor kinderen en jongeren zijn we samenwerkingsprojecten aangegaan met o.a. fysiotherapeuten en sportservice.

### Samenspel

Deze activiteit is gericht op kinderen en hun ouders en stimuleert een positief opvoedklimaat en de taalontwikkeling. Samenspel bereidt kinderen voor op deelname aan de (VVE)peuterspeelzalen. In totaal deden 95 kinderen en hun moeders mee aan Samenspel. 34 kinderen zijn uitgestroomd naar de peuterspeelzaal en 14 naar de VVE peuterspeelzaal. De overige kinderen zijn nog te jong om door te stromen en blijven nog even bij Samenspel.

### Doelen Jeugdwelzijnswerk

- ✓ Talentontwikkeling, burgerschapsontwikkeling en persoonlijke vorming
- ✓ Bijdragen aan een positief opvoedklimaat, versterken van de pedagogische civil society
- ✓ Signaleren, bereiken en aanpakken van groepen en individuen die risico lopen (verminderd zelfredzaam zijn, of opgroeien in een risicovolle omgeving)
- ✓ Terugleiden van jongeren naar school (opleiding gericht op startkwalificatie), en een bijdrage leveren aan het terugdringen van de jeugdwerkloosheid
- ✓ Voorkomen van sociaal isolement, maatschappelijke uitval en overlast bij deze risicogroep, daaruit voortvloeiend:
  - Voorkomen of wegnemen van (taal)achterstanden bij jonge kinderen
  - Voorkomen van opvoed- en gedragsproblemen
  - Versterken van een positief opvoedklimaat binnen het individuele sociale netwerk



### Voorleesproject

Een groep van 20 vrijwilligers heeft bij 22 gezinnen thuis voorgelezen. 15 kinderen ontvingen hun 'voorleesdiploma'. We hebben de werkwijze enigszins gewijzigd. Voorheen kwam een vrijwilliger 20 keer voorlezen bij een gezin; nu leest de vrijwilliger 10 keer voor en coacht daarna nog 10 keer een van de ouders op het voorlezen. De kans dat ouders het voorlezen na het vertrek van de vrijwilliger voortzetten, is hiermee aanzienlijk vergroot.

### Coöperatie jong

We hebben een aanzet gegeven voor een vernieuwende aanpak van jeugdwerkloosheid. In een afstudeerproject is voor MET onderzoek gedaan naar de mogelijkheden voor een zelfstandig jongerenbedrijf voor en door jongeren met een startkwalificatie, die langere tijd zonder werk zitten. De gesprekken om te komen tot uitvoering zijn gestart.

### Jonge mantelzorgers

Vanuit het mantelzorgcompliment en in het verlengde van de opvoedkaravaan, is MET gestart met het project Jonge Mantelzorgers. Samen met jongeren is een formulier opgesteld en onder 3.000 middelbare scholieren verspreid. Zij kunnen aangeven of ze thuis te maken hebben met de zorg voor een ouder of broertje of zusje. De resultaten verwachten we begin 2016. Afhankelijk van de uitkomsten ontwikkelen we een ondersteuningsaanbod.

### Kwetsbare meiden

In samenwerking met de GGD is een project ontwikkeld voor meiden die opgroeien tussen twee culturen. We gaan zowel met de meiden als de moeders in gesprek over onderwerpen waar zij elkaar mogelijk niet meer op vinden. De uitvoering is in 2016.

### Informatie en advies

In opdracht van MET is onderzoek gedaan naar de behoefte aan informatie en advies onder jongeren en naar het huidige aanbod. De resultaten nodigen uit tot verbeteren. Dat doen we in 2016.

### Wijzigingen

De Jonge Moedergroep - mede door MET vormgegeven - is overgenomen door de GGD.

De J&G-coaches zijn na de zomer overgegaan naar GroeiMee, waarmee aangesloten is bij het regionale werkgeverschap van de J&G-coaches. Ter vervanging heeft MET maatschappelijke dienstverleners aangetrokken met het specialisme jeugd

### *Hoe fietslessen in*

### *de MET-werkwijze passen*

*We werken aan een lespakket met video en stellen dat ter beschikking aan mensen die willen leren fietsen. We ondersteunen hen bij het vinden van een buur of familielid dat hen daarbij wil helpen. We nemen met hen het lespakket door en dan kunnen ze samen aan de slag.*

**MET Welzijn Heerhugowaard**

Telefoon: 088 8876971

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

Postbus 1265  
1700 BG Heerhugowaard

MET Welzijn Heerhugowaard is  
onderdeel van Welschap

