

Uitwerking van de SLA's op de beleidsvelden:

- 1. Samenlevingsversterking (9)**
- 2. Jeugdwelzijnswerk (11)**
- 3. Veiligheid (14)**
- 4. Kwetsbare groepen en mantelzorgers (16)**
- 5. Cliëntondersteuning (18)**

Leeswijzer

In het algemene gedeelte treft u de onderwerpen aan die voor elk beleidsveld gelijk zijn, dit om al teveel herhalingen te voorkomen.

Het gaat hier over de voor alle beleidsvelden geldende:

- metingen die gedaan worden op effecten, competentieontwikkeling, tevredenheid en samenwerking
- methodische beschrijving van de geboden ondersteuning
- de data waarop informatie wordt geleverd/ frequentie van overleg
- methodieken die ingezet worden
- kwaliteitsbewaking
- de wijze van afrekenen.

Per beleidsveld is een overzicht gemaakt van:

- de primaire doelstellingen zoals vermeld in de offerte aanvraag aanbesteding
- een korte beschrijving van wat we gaan doen (het 'hoe') om dat doel te halen
- de wijze van rapporteren per primaire doelstelling

Wij hebben de ervaring opgedaan dat de werkelijkheid sneller is dan deze documenten. Net als de afgelopen periode verwachten wij ook de komende twee jaar dat er 'onderweg' weer onverwachte situaties en dilemma's zijn, waarin keuzes gemaakt moeten worden.

Wij vinden het daarom van groot belang om een open en snelle communicatie te hebben met de gemeente en onze samenwerkingspartners om deze keuzes in gezamenlijkheid te kunnen maken.

Het gewenste klanteneffect blijft de basis van de uitwerking van deze Service Level Agreements.

Deze SLA's hebben betrekking op de 'basisofferte' van de aanbesteding (her oorspronkelijke eerste plan op basis waarvan de aanbesteding gegund is) en de Cliëntondersteuning.

Aanvullende afspraken (financieel en wb SLA) over

- het Mantelzorgcompliment,
- Zorg & Welzijn,
- Taalmaatjes en wellicht
- AZC (onder andere de inzet van de spreekuren)

moeten nog gemaakt worden. Deze maken derhalve geen onderdeel uit van deze SLA's.

1. Algemeen

1.1 Metingen op effecten, tevredenheid en samenwerking

Er zijn vragen opgesteld die aan bewoners worden voorgelegd nadat zij individuele ondersteuning hebben ontvangen. Aan de bewoner worden de vragen voorgelegd die het meest van toepassing zijn op de ontvangen ondersteuning. Deze vragen kunnen diverse leefgebieden bestrijken.

De essentie van de vraag wordt voorgelegd. Dat kan dus in andere bewoordingen zijn dan hieronder vermeld. De reden hiervoor is dat we aansluiten op de beleefwereld van de bewoner. Sommigen mensen hebben niet genoeg aan een 'kale' vraag.

MET heeft gehoord van de reacties uit de Raadscie dat er vragen waren rondom de onafhankelijkheid van de vraagsteller. Wanneer de medewerker het effect onderzoekt van de eigen ondersteuning, kan dat de schijn tegen zich hebben. "De slager keurt zijn eigen vlees" is een veelgehoorde kanttekening. Wij begrijpen deze kritische kanttekening. Om de onafhankelijkheid van de effect- en tevredenheid meting te bevorderen, laten wij daarom meer op afstand deze vraag stellen. Dat houdt in dat wij een medewerker (niet actief in de MET teams, maar wel bekend met de aard van de werkzaamheden) de bewoner laten terug bellen over het behaalde klanteneffect en -tevredenheid. Door het inzetten van een Mystery Guest (zie pag. 6) worden de kritische prestatie indicatoren per team gemeten.

Op deze wijze wordt er objectiever gemeten dan voorheen.

Effecten bij persoonlijke ondersteuning (1 op 1 contact)

Na het contact met MET Welzijn:

Zelfredzaamheid en eigen kracht	<i>Heb ik meer zelfvertrouwen gekregen</i> <i>Weet ik beter hoe ik zaken moet regelen</i>
Participatie	<i>Ben ik actiever buitenshuis</i> <i>Ken ik meer mensen</i>
Zorgen voor elkaar	<i>Weet ik beter hulp te vragen</i> <i>Weet ik beter hoe ik anderen kan helpen</i>
Gezonde leefstijl	<i>Zorg ik beter voor mezelf</i> <i>Leef ik gezonder</i>
Leefbaarheid/veiligheid	<i>Voel ik mij prettiger in mijn leefomgeving</i>

Bewoners kunnen bovenstaande vragen beantwoorden met :

Oneens – Beetje mee eens – Mee eens – Helemaal mee eens – nvt

25 pnt 50 pnt 75 pnt 100 pnt

Voor sommige taken (bijv. buurtbemiddeling en mantelzorgondersteuning) worden vragen specifiek voor dat onderdeel gesteld.

Per beleidsveld scoort MET gemiddeld tenminste 70 punten.

Nieuw: Competentieontwikkeling

MET beschrijft per leefgebied een aantal basiscompetenties die nodig zijn om binnen dat gebied zelfstandig te kunnen functioneren.

Bij individuele ondersteuningstrajecten zal, bij de intake, een 0-meting worden gedaan. De ondersteuning zal dan mede bestaan uit het ontwikkelen van de benodigde competenties. Bij afsluiting van een traject zal een eindmeting worden gedaan.

Voorbeelden van competenties zijn (bij het onderdeel financiën):

- De bewoner kan omgaan met verkoop aan de deur en telefoon
- De bewoner kan inloggen met zijn ID
- De bewoner weet waar goedkope spullen te krijgen zijn (tweedehands markt, kledingbank etc.)
- De bewoner weet hoe hij kan besparen op energieverbruik

In ontwikkeling

Per levensgebied¹ (zingeving, wonen, financiën, sociale relaties, lichamelijke gezondheid, geestelijke gezondheid, werk en activiteit) worden zo maximaal 10 basiscompetenties benoemd die minimaal nodig zijn om maatschappelijk te kunnen functioneren. Digitale en taalvaardigheden horen daar ook bij.

Bij de nulmeting wordt in kaart gebracht over hoeveel basiscompetenties iemand beschikt binnen het levensgebied waar de vraag zich voordoet. Na afronding van het ondersteuningstraject wordt opnieuw gemeten en wordt de stijging in kaart gebracht (bijv. van vijf naar acht) en daarmee ook de kwetsbaarheid (niet volledig competent op dat levensgebied).

Klanttevredenheid

Op het moment dat het effect gemeten wordt, wordt ook naar de tevredenheid gevraagd.

Hoe beoordeelt u de vindbaarheid van MET Welzijn?

Hoe beoordeelt u de reactiesnelheid van MET Welzijn?

Hoe beoordeelt u de ondersteuning die u van MET Welzijn heeft ontvangen?

Bewoners kunnen deze vragen beantwoorden met een score op de schaal van 1 tot en met 10.

MET scoort qua klanttevredenheid tenminste een 7,5

Kwaliteitsonderzoek ketenpartners

Wat betreft de tevredenheid over de samenwerking, worden de volgende vragen voorgelegd aan onze netwerkpartners.

Organisatie + eventueel naam:	
Hoe beoordeelt u onze samenwerking?	Cijfer
Hoe beoordeelt u de manier waarop we onze deskundigheid inbrengen?	
Hoe beoordeelt u de mate waarin we gebruik maken van uw deskundigheid en ervaring?	
Hoe beoordeelt u de mate waarin wij ons aan onze afspraken houden?	
Hoe beoordeelt u de uitvoering van onze activiteiten/werkzaamheden?	

¹ Volgens indeling Movisie

Hoe beoordeelt u onze communicatie over activiteiten, voortgang en resultaten?	
Hoe beoordeelt u onze rol in het sociaal domein in Heerhugowaard?	Cijfer
Hoe beoordeelt u onze rol als verbindende factor in Heerhugowaard?	
Hoe beoordeelt u onze toegevoegde waarde in samenwerkingsverbanden?	
Hoe beoordeelt u het belang van de aanwezigheid van MET in de wijken voor uw eigen werk?	
Hoe beoordeelt u de invloed van MET op de leefbaarheid in Heerhugowaard	
Wilt u een toelichting geven?	
Wilt u iets anders aan ons kwijt?	

MET als samenwerkingspartner scoort gemiddeld tenminste een 8.

De bijdrage van MET aan de samenleving wordt beoordeeld met tenminste een 7,5

Nieuw: Extra meting samenwerking

Bij grotere incidenten, waar het echt op de samenwerking tussen partners aankomt en MET een faciliterende rol heeft, gaan wij - direct na afsluiting – partijen bevragen op de samenwerking. Dit betreft het eerste deel van de vragen uit het overzicht op de voorgaande pagina. Deze metingen komen bij de jaarlijks algemene meting.

Dit heeft tot voordeel dat verbeterpunten direct doorgevoerd kunnen worden.

1.2 Methodische beschrijving van de geboden ondersteuning

Om een ‘gevoel’ te krijgen bij de doelmatigheid van de geboden ondersteuning aan bewoners, zijn cijfers alleen niet voldoende. Er hoort een verhaal bij. Het is de combinatie van cijfers en beschrijvingen die het beeld totaal maken.

Tot nog toe hebben wij dit in algemene beschrijvingen gedaan. Dit geldt voor de ‘Stand van Zaken’, de kwartaalrapportages en ook in het jaarverslag.

Voor 2017 en 2018 maken wij hier in een verdiepingsslag.

Per beleidsveld beschrijven we twee maal per jaar:

Een aanleiding – een methodische beschrijving – het behaalde resultaat

Op deze wijze ontstaat er inzicht in de processen die gelopen zijn en wat MET hier aan bijgedragen heeft.

Daarnaast zal een keer per jaar een overzicht met actuele thema’s per wijk verstrekt worden. Dit zal worden samengesteld op basis van de 15 afzonderlijke wijken, dus niet per gebied of MET-team. Die laatste indelingen leveren te globale informatie op.

1.3 de data waarop informatie wordt geleverd/ frequentie van overleg

Nieuw: Opheffen van de tussentijdse 'Stand van zaken'

Bij de start van MET was er een duidelijke wens (zowel van de gemeente als van MET) om regelmatig schriftelijk en mondeling geïnformeerd te worden over de voortgang.

Inmiddels (halverwege 2016) zijn de lijnen gelegd (en deze zijn kort) tussen MET en de beleidsambtenaren. Dit alles draagt bij aan optimale informatie voorziening.

De noodzaak voor het tussentijds (tussen de kwartaalrapportages in) uitbrengen van een 'Stand van zaken' is daardoor niet langer noodzakelijk.

Nieuw: De bekendheid van MET per gebied wordt niet meer gemeten

In 2015 en 2016 hebben studenten tweemaal per jaar willekeurige bewoners gevraagd of zij MET kennen en zo ja, welk cijfer zij geven voor onze bijdrage aan de leefbaarheid.

In 2015 bleek dat onze bekendheid en de tevredenheid in het 4^e kwartaal verbeterd was ten opzichte van het 2^e kwartaal. In het 2^e kwartaal van 2016 was de uitkomst nagenoeg gelijk.

Doorgaan met deze metingen zal niet veel nieuws meer toevoegen. Het is goed dat we dit gedurende twee jaren gemeten hebben omdat we nieuw waren in de gemeente Heerhugowaard en het voor Welzijn essentieel is dat we gevonden worden.

Na twee jaren kunnen we concluderen dat MET bekend is en gevonden wordt. Deze metingen zullen daarom geen onderdeel meer uitmaken van onze verslagen.

Nieuw: Mystery Guest

In plaats van metingen over de bekendheid, zal MET twee keer jaar met een mystery guest onderzoek doen naar de kritische prestatie indicatoren (KPI's) van MET. Dit zijn:

- Reageren binnen 24 uur (m.u.v. zondag)
- Volgen van MET methodiek van werken (generalistische aanpak + procedures)
- Aanwezigheid op flexibele tijden
- Kennis van de sociale kaart in de wijk
- Bekendheid / zichtbaarheid van MET in de wijk en bij ketenpartners

Dit onderzoek zal per gebied, dus per MET-team, plaats vinden

Kwartaalrapportages

In 2017 en 2018 brengen wij eind april en eind oktober een beperkte kwartaalrapportage uit (met voornamelijk de effecten en het cijfer wat betreft de klanttevredenheid) .

Eind juli en eind januari is er sprake van een uitgebreider kwartaalverslag waarin ook de methodische beschrijving (zie 1.2) een plaats krijgt en er verhalend beschreven wordt wat onze inzet is geweest.

Wij streven er naar om in de uitgebreide kwartaalverslagen ook bewoners en samenwerkingspartners aan het woord te laten.

Jaarverslag

Het jaarverslag, wat ook bedoeld is voor de Raad, verschijnt eind maart. Hierin worden de jaarcijfers gepresenteerd, interviews met bewoners en samenwerkingspartners en enkele – aangepaste / verkorte – methodische beschrijvingen.

Overleg

Er is overleg naar aanleiding van de ingediende rapportages, dat is 4 maal per jaar. Naar bevind van zaken kan deze frequentie gewijzigd worden of zal er tussendoor overleg zijn.

Het tussendoor overleg met de MET medewerkers kan voortgaan als in 2015/2016.

1.4 Methodieken die ingezet worden

Er op Af is voor MET een basismethodiek; het is de kern van ons werk.

Deze manier van werken draagt bij aan vroegsignalering en preventie. Een aanvullende methodiek die bij MET daartoe ingezet wordt zijn preventieve huisbezoeken.

MET hanteert in ondersteuningstrajecten een combinatie van presentie en resultaatgericht werken. Presentie (Andries Baart, 2001) staat voor het daadwerkelijk willen leren kennen van de bewoner die ons benadert en van de vraag de hij of zij heeft. Dit vraagt om oprechte aanwezigheid, willen luisteren en zien wat de belangen en verlangens van de betreffende persoon zijn. Het resultaatgerichte zit in het plan van aanpak dat na een paar bijeenkomsten wordt opgesteld, met als doel uiterlijk binnen een half jaar te komen tot een verandering waarbij de bewoner met eigen kracht en het eigen netwerk stappen kan zetten richting de gewenste situatie. Competentieontwikkeling² speelt daarbij een belangrijke rol.

De methodieken die ingezet worden om de gedragsverandering te stimuleren en ondersteunen zijn onder andere: oplossingsgericht werken, schalingsvragen, systeem- en netwerkgericht werken en informatie & advies.

Instrumenten die ter beschikking staan van de Sociaal Werkers zijn onder andere BUUV, maatjesprojecten incl. zorgmaatjes, website voor vrijwilligersorganisaties en de mantelzorgmakelaar.

Activiteiten die processen ondersteunen zijn Samenspel, het Voorleesproject, Buurtbemiddeling en Kompleks.

1.5 Kwaliteitsbewaking

In 2017 zijn alle medewerkers van MET aangesloten zijn bij een beroepsregister. Beroepsregisters stellen eisen aan deskundigheidsbevordering en aan reflectie op het professionele handelen. Zonder regelmatige bijscholing is aansluiting bij een beroepsregister niet mogelijk.

² Zie voor een uitgebreide beschrijving pagina 3 / 4

1.6 De wijze van afrekenen

Wij gaan ervan uit dat wij gemiddeld (over all) per beleidsveld 70 punten scoren. Is de gemiddelde score lager dan is dit punt van bespreking met de gemeente.

Dit kan leiden tot het besluit van de gemeente om voor het betreffende beleidsveld òf het aanvullende onderdeel (cliëntondersteuning)5% van de financiering niet uit te betalen.

Voor de eenvoud in de berekening gaan wij ervan uit dat één beleidsveld (van de in totaal 4), staat voor 25% van de financiering van de basisofferte. Als er op 'aparte onderdelen' verantwoording wordt afgelegd, waar aparte financiering tegenover staat, tellen deze niet mee op dat beleidsveld.

De gemeente krijgt per ingang van het kwartaal, een factuur ter hoogte van 95% van het geoffreerde bedrag. Op deze wijze houdt zij de controle op de afrekening bij tevredenheid van de laatste 5%.

1 - SLA Samenlevingsversterking

Toelichting Samenlevingsversterking

Het beleidsveld 'samenlevingsversterking' heeft een belangrijk preventieve werking. Het is gericht op het betrekken van bewoners bij hun leefomgeving, het ontwikkelen van zelfredzaamheid en eigen kracht, zodat er een sterkere samenleving gevormd wordt. Een samenleving die – ook bij tegenslag – zichzelf weet te herstellen en niet direct afhankelijk is van anderen/instanties.

Doel 1 Versterken van sociale veerkracht in de wijken via het vergroten van sociale samenhang & sociale stijging.
Hoe <ul style="list-style-type: none">• MET maakt wijkanalyses en –plannen met per wijk gerichte interventies• De MET medewerker gaat gesprekken aan met wijkbewoners en zet waar nodig acties uit• Het MET team stimuleert meer duurzame relaties tussen bewoners in de wijk, door bewoners met elkaar te verbinden. Zij doen dit in samenwerking met andere organisaties (professioneel en vrijwillig).• De MET medewerker geeft anderen eigen verantwoordelijkheid en stimuleert en motiveert anderen om zelf met mogelijke oplossingen te komen
Wijze van rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Een korte beschrijving van gepleegde interventies.• Daar waar in een hele straat of heel blok interventies worden gepleegd, zal na afloop een effectmeting worden gedaan.

Doel 2 Versterken van gebiedsgerichte netwerkstructuren binnen het maatschappelijk middenveld van professionals en vrijwilligers
Hoe <ul style="list-style-type: none">• Het MET-team verbindt organisaties met elkaar en met bedrijven.• Als organisaties zelf verbindingen aan willen gaan, ondersteunt MET waar nodig• MET ondersteunt organisaties die meer buurt- en wijkgericht willen gaan werken.
Wijze van rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Jaarlijks wordt een kwaliteitsonderzoek ketenpartners uitgevoerd waar specifiek op deze onderdelen vragen gesteld zullen worden. De resultaten worden opgenomen in de Q4.• Daarnaast worden in de andere kwartaal rapportages korte beschrijvingen van activiteiten bij dit doel opgenomen.

Doel 3*

Eenzaamheid terugdringen door het stimuleren van individuele inwoners om maatschappelijk te participeren, hun zelfregie te vergroten en de kans op sociale stijging te bevorderen.

Hoe

- De MET medewerker zet actief in op het signaleren van eenzaamheidsproblematiek
- De MET medewerker heeft kennis van de verschillende soorten eenzaamheid en de bijbehorende mogelijk interventies en kan die toepassen
- De MET medewerker motiveert bewoners te participeren en zich te ontwikkelen.
- De MET medewerker verstrekt informatie en advies en ondersteunt bewoners bij participatie en ontwikkeling van zelfredzaamheid
- De MET medewerker ondersteunt bewoners bij het versterken van hun netwerk.

Wijze van rapporteren

- Demografische kenmerken van personen die ondersteuning hebben ontvangen.
- Klanttevredenheid
- Klanteffect op participatie en netwerkversterking
- Score op competentieontwikkeling (0-meting en eindmeting)
- Uitgewerkt voorbeeld; preventieve werking + methodische aanpak

* Iedereen die niet onder de definitie kwetsbare personen valt (zie dat beleidsveld), valt automatisch onder samenlevingsopbouw.

Doel 4

Ondersteunen vrijwilligersorganisaties

Hoe

- Het MET team kent de actieve vrijwilligersorganisaties in het gebied en weet wat zij te bieden hebben
- De MET medewerker is goed bereikbaar voor vrijwilligersorganisaties die vragen of tijdelijke ondersteuning nodig hebben en biedt die ondersteuning
- Het MET team faciliteert (vrijwilligers)organisaties bij het vinden van vrijwilligers

Wijze van rapporteren

- Kort beschrijvend in Q2 en Q4 rapportages
één keer per jaar
- Aantal ondersteunde organisaties
- Klanttevredenheidsonderzoek, specifiek ontwikkeld voor dit doel.
- Mate van ontwikkeling die doorgemaakt is bij organisaties (wat was de startsituatie en wat de eindsituatie)

2 - SLA Jeugdwelzijnswerk

Doel 1 Talentontwikkeling, burgerschapsontwikkeling en persoonlijke vorming
Hoe <ul style="list-style-type: none">• Het MET team is in contact met jongeren• Het MET-team daagt jongeren, ongeacht leeftijd, uit initiatieven voor activiteiten op te pakken• De MET-medewerker zoekt, als daar behoefte aan is, ruimtes die kunnen dienen als huiskamer situatie en zorgt daarbij ondersteuning en begeleiding in de opstartfase• Een MET-medewerker ondersteunt Stichting Kompleks bij het beheer van het pand, bij het besturen van de stichting en bij het organiseren van activiteiten.
Wijze van rapporteren <ul style="list-style-type: none">• De gegevens uit de app (contacten met jeugd) worden per wijk inzichtelijk gemaakt• Klanteffect op zelfvertrouwen en participatie.• Tevredenheid over de samenwerking met de (nieuwe op te richten) stichting Kompleks wordt gemeten overeenkomst kwaliteitsonderzoek ketenpartners.• In verhalende vorm over initiatieven waarin MET een duidelijke aanzet gegeven heeft om te komen tot een activiteit of een huiskamer omgeving

Doel 2 Bijdragen aan een positief opvoedklimaat, versterken van de pedagogische civil society
Hoe <ul style="list-style-type: none">• Het MET-team ondersteunt ouders/begeleiders bij het zoeken naar informele steun bij de opvoeding en leidt toe naar het opvoedspreekuur het opvoedspreekuur.• Het MET-team initieert en stimuleert ouder/volwassen betrokkenheid bij activiteiten voor kinderen en jongeren• Het MET-team stimuleert en faciliteert peer – to – peer bijeenkomsten, waaronder de Jonge moedergroep
Wijze van rapporteren <ul style="list-style-type: none">• Klanteffect op pedagogische zelfredzaamheid• In verhalende vorm over de rol van MET op het gebied van ouderbetrokkenheid en het versterken van informele netwerken

Doel 3

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

Hoe

- Het MET team signaleert risico's bij de jongere(n) en stimuleert en ondersteunt verbeteringen daar waar sprake is van kwetsbaarheid op maximaal drie leefgebieden.
- MET-medewerkers nemen deel aan relevante jeugdnetwerken en stemmen signalen en plan van aanpak af met andere professionals
- De MET-medewerker zet maximaal in op de eigen kracht van de jongere en heeft daarbij een talentgerichte benadering

Wijze van rapporteren

- Klanteffect op zelfvertrouwen, gezonde leefstijl en eigen kracht / zelfredzaamheid
- Score op competentieontwikkeling (0-meting en eindmeting)
- In verhalende vorm over signalering en aanpak van groepen en individuen

Doel 4

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

Hoe

- De MET medewerker heeft kwetsbare jongeren in beeld die extra ondersteuning nodig hebben en biedt actief ondersteuning aan, daar waar sprake is van kwetsbaarheid op maximaal drie leefgebieden.
De MET medewerkers werken hierbij nauw samen met het onderwijs, de leerplichtambtenaar, rmc-trajectbegeleiders, het jongerenloket. Zij geven informatie en stemmen signalen en plan van aanpak af. Ditzelfde geldt voor de regionale samenwerkingsstructuur jeugdwerkloosheid/jeugdwerk gelegenheid.
- De MET-teams kennen de bedrijven / middenstanders in de wijk en weten met wie koppelingen te maken zijn m.b.t. werkervaringsplaatsen.

Wijze van rapporteren

- Klanteffect op zelfvertrouwen en zelfredzaamheid binnen leefgebied dagbesteding
- Score op competentieontwikkeling (0-meting en eindmeting) binnen leefgebied dagbesteding

Doel 5

Voorkomen van sociaal isolement, maatschappelijke uitval en overlast bij deze risicogroep, daaruit voortvloeiend:

- **Het voorkomen of wegnemen van (taal)achterstanden bij jonge kinderen**
- **Het voorkomen van opvoed- en gedragsproblemen**
- **Het versterken van een positief opvoedklimaat binnen het individuele sociale netwerk**

Hoe

- Hij/zij plaatst, daar waar sprake is van kwetsbaarheid op maximaal drie leefgebieden, de problematiek in een breder kader (financiën, economie, omgeving, maatschappij) en spreekt hierbij samen met de jongere het netwerk aan.
De MET medewerker formuleert samen met de jongere doelstellingen in termen van concreet gedrag (meetbaar resultaat, voorzien van een deadline)
- Het MET team initieert en stimuleert ouderbetrokkenheid bij activiteiten voor kinderen en jongeren
- MET organiseert collectieve ondersteuning in de vorm van Samenspel waar opvoedthema's centraal staan. Tijdens de activiteiten worden regelmatig observaties gedaan
- Het MET team schakelt/ activeert/stimuleert familie, buurt, sport, onderwijs en vrijwilligers waar mogelijk om bij te dragen aan een positief opvoedklimaat.
- Het MET team stimuleert taalontwikkeling middels voorlezen door de ouders

Wijze van rapporteren

- Klanteffect op pedagogische zelfredzaamheid
- Score op competentieontwikkeling (0-meting en eindmeting)
- Indien vanuit Samenspel een doorverwijzing naar een peuterspeelzaal niet lukt, wordt hierover verslag gedaan (analyse reden, evt. vervolg inzet)
- In verhalende vorm verslag van stimulering ouderbetrokkenheid. Dit geldt voor Samenspel maar ook voor aanknopingspunten in de buurt/verenigingen
- Voorlees stimulering: verslag in start, resultaat en situatie na 3 maanden wb voorleesmomenten per week.

3 - SLA Veiligheid

Doel 1

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)

Hoe

- Het MET-team zorgt voor verbinding en pakt overlast aan op verschillende niveaus (individu, diens netwerk en de buurt).
- MET-medewerkers bieden kortdurende hulp en ondersteuning en leggen, waar nodig, contact met andere partijen zoals GGZ en verslavingszorg
- Het MET-team brengt hinderlijke, overlast gevende en criminele groepen in kaart.
- Het MET-team onderneemt acties om subjectieve gevoelens van onveiligheid te verminderen.
- MET-medewerkers nemen contact op met ouders van jongeren als het gedrag of de situatie daar aanleiding voor geeft.

Wijze van rapporteren

- Jongerencoaching: aantallen + relevante kenmerken (incl. oudercontact) + klanttevredenheid + klanteneffect op: Eigen Kracht, Participatie en Gezonde leefstijl (alcohol en drugs) => Er is sprake van jongerencoaching als er problemen / kwetsbaarheid is op meer dan drie leefgebieden.
- Competentieontwikkeling (0-meting en eindmeting)
- Beschrijving jongerengroepen incl. relevante kenmerken
- Overzicht activiteiten straatwerk uit MET App
- Signalen
- Beschrijving ondernomen acties m.b.t. subjectieve gevoelens van onveiligheid

Doel 2

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').

Hoe

- De MET-medewerker gaat het gesprek aan, brengt de problemen in kaart door gerichte vragen te stellen en meerdere bronnen te gebruiken die relevantie informatie opleveren.
- De MET-medewerker schakelt netwerkpartners in.
- MET zet buurtbemiddeling in bij relevante situaties
- De MET-medewerker houdt de vinger aan de pols als het weer rustig is
- De MET-medewerker onderhoudt nauw contact met de wijkagent
- De MET-medewerker signaleert trends en anticipeert daarmee op de toekomst

Wijze van rapporteren

- Buurtbemiddeling: aantallen + resultaten + klanttevredenheid + effect op de volgende vragen:
 - Is de relatie met de burens verbeterd
 - Kunt u beter met de situatie met de burens omgaan
 - Houdt u meer rekening met de burens
 - Wat is voor u het belangrijkste verschil in contact met u burens voor en na contact met buurtbemiddeling?
- Beschrijving rol van / ondernomen acties door MET in plannen van aanpak
- Kwaliteitsonderzoek samenwerking bij concrete casuïstiek waar sprake was van integraal plan van aanpak.
- Overzicht plaatsen die gemonitord worden
- Overzicht risicoplaktsen en -groepen

4 - SLA Kwetsbare groepen en mantelzorgers

Definitie*

Onder deze SLA vallen bewoners waarbij sprake is van een diagnose op of ernstig vermoeden van:

- een ontwikkelingsachterstand
- een psychische aandoening / verslaving
- Niet Aangeboren Hersenletsel
- zwakbegaafdheid (IQ 70-90)
- autisme spectrum stoornis
- laaggeletterdheid
- dementie

of waarbij sprake is van:

- chronische ziekte
- lichamelijke beperking
- visuele beperking
- auditieve beperking
- verstandelijke beperking (IQ < 70)

en die als gevolg daarvan het gevoel hebben onvoldoende te participeren in de samenleving.

** Iedereen zonder (ernstig vermoeden van) een dergelijk kenmerk valt onder samenlevingsopbouw.*

Doel 1
Ondersteunen van mantelzorgers
<p>Hoe</p> <ul style="list-style-type: none">• Het MET-team weet wie mantelzorger is• Het MET-team onderzoekt samen met de mantelzorgers welke ondersteuning nodig is• Het MET-team werkt actief aan het versterken van het netwerk van degene die zorg nodig heeft en van het netwerk van de mantelzorger.• De MET medewerker is goed bereikbaar voor vragen van mantelzorgers en neemt, indien nodig, regeltaken over.• De MET medewerker verzorgt deskundigheidsbevordering voor de doelgroep en professionals.• Het MET team onderzoekt de wensen en behoeftes van mantelzorgers met betrekking tot het mantelzorgcompliment• Mantelzorgers hebben, indien gewenst, recht op cliëntondersteuning.
<p>Wijze van rapporteren</p> <ul style="list-style-type: none">• Klanttevredenheid en klanteffect met de volgende vragen:<ul style="list-style-type: none">○ Is de mantelzorger op een goede manier ondersteund?○ Kan de mantelzorger, dankzij de ondersteuning, de taak beter volhouden?

Doel 2

Middels gerichte interventies op een leefgebied, collectief of individueel, bevorderen van sociale stijging van kwetsbare bewoners

Hoe

- **Nieuw:** MET begeleidt bewegsgroepen in de wijk voor de groep bewoners waarvoor de stap naar georganiseerd sporten vanwege psychische klachten (nog) te groot is. Dit in samenwerking met Heerhugowaard Sport NV*.
- MET ondersteunt bewoners bij sociaal – juridische vraagstukken, daar waar dit geen onderdeel is van een hulpverleningstraject.
- MET ondersteunt bij het vinden van een maatje
- MET organiseert groepsactiviteiten als daar aanleiding toe en vraag naar is
- MET stimuleert, motiveert en ondersteunt bewoners tot en bij het deelnemen aan het reguliere aanbod
- De MET-medewerkers doen een actief beroep op (mede)bewoners en zoeken verbinding met allerhande initiatieven in de wijk
- MET ondersteunt reguliere aanbieders bij het opnemen van kwetsbare bewoners / cliënten

Wijze van rapporteren

- Klanttevredenheid
- Klanteffect op: zelfredzaamheid, participatie, netwerkversterking, hulp vragen / geven en gezonde leefstijl, afhankelijk van de vraag van de cliënt..
- Aantallen incl. demografische gegevens en andere relevante kenmerken (kenmerk, behandelde leefgebied, type vraag)
- Korte casusbeschrijvingen en toegepaste interventies en methodieken.

* Sport NV organiseert specifiek voor kwetsbare burgers laagdrempelige activiteiten. Daar waar de afstand tussen 'op de bank thuis' naar die specifieke activiteiten van Sport NV nog te groot is, springt MET in. MET begeleidt kwetsbare bewoners 1 op 1 met als doel hen over te dragen naar de medewerkers van Sport NV.

5 – SLA individuele cliëntondersteuning

Definitie*

Onder deze SLA vallen bewoners waarbij sprake is van een diagnose op of ernstig vermoeden van:

- een ontwikkelingsachterstand
- een psychische aandoening / verslaving
- Niet Aangeboren Hersenletsel
- zwakbegaafdheid (IQ 70-90)
- autisme spectrum stoornis
- laaggeletterdheid
- dementie

of waarbij sprake is van:

- chronische ziekte
- lichamelijke beperking
- visuele beperking
- auditieve beperking
- verstandelijke beperking (IQ < 70)

en die als gevolg daarvan het gevoel hebben onvoldoende te participeren in de samenleving.

** Iedereen zonder (ernstig vermoeden van) een dergelijk kenmerk valt onder samenlevingsopbouw.*

Doel

Het geven van informatie en advies en kortdurende ondersteuning, die bijdraagt aan:

- **de zelfredzaamheid en participatie**
- **het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening binnen het sociaal domein, in het belang van de cliënt.**

Hoe

- De cliëntondersteuners hebben en onderhouden specialistische kennis van het leven met een beperking, en begrijpen de gevolgen ervan voor het dagelijks leven.
- De cliëntondersteuners kennen de sociale kaart in relatie tot de beperkingen.
- De cliëntondersteuners staan naast de cliënt en hebben geen andere belangen dan die van de cliënt.
- De cliëntondersteuning is kosteloos en onafhankelijk
- Het MET-team ondersteunt bewoners³ bij het versterken van het eigen netwerk
- Het MET-team ondersteunt bewoners bij het ontwikkelen van vaardigheden en competenties die nodig zijn om op eigen kracht te kunnen functioneren in de maatschappij
- Het MET team draagt zorg voor toeleiding naar zorgaanbieders, belangenorganisaties of het Sociaal Plein als kortdurende ondersteuning onvoldoende toereikend is of als specialistische kennis gewenst is.

³ Daar waar in deze SLA sprake is van bewoners, worden cliënten bedoeld zoals omschreven bij de definitie.

Wijze van rapporteren

- Klanttevredenheid
- Klanteffect op: zelfredzaamheid, participatie, netwerkversterking, hulp vragen / geven en gezonde leefstijl, afhankelijk van de vraag van de cliënt..
- Na vier maanden een (middels representatieve steekproef) huisbezoek om effect nogmaals in kaart te brengen
- Competentieontwikkeling (0-meting en eindmeting)
- Aantallen incl. demografische gegevens en andere relevante kenmerken (kenmerk, behandelde leefgebieden, type vraag)
- Aantallen bewoners die gemonitord worden na afronding van een traject
- Korte casusbeschrijvingen en toegepaste interventies en methodieken.