

Jaarverslag 2021 Mensenwerk Hogeland



mensenwerk
hogeland

Inhoudsopgave

01 Inleiding	3
02 Onze dienstverlening in cijfers	6
03 Verhalen van Mensenwerk Hogeland	20
04 Ondernemend Mensenwerk Hogeland	33
05 Organisatie	45
06 Vooruitblik	52



01 Inleiding

Het Hogeland, het werkgebied van Mensenwerk Hogeland, is niet enkel een gebied van rust, klei en wad. Juist de Eemshaven is een plek vol bedrijvigheid en wordt met de komst van de veerdienst naar Noorwegen de toegang naar het nóg hogere Noorden. Dorpen zoals Winsum (mooiste dorp ANWB 2020) en borgen zoals Verhildersum en de Menkemaborg maken Het Hogeland niet alleen doorreisgebied; het biedt voor reizigers voldoende reden om in ons eigen hoge noorden te verblijven en voor inwoners om trots te zijn op hun leefomgeving. In het nationaal park Lauwersmeer is de nacht nog altijd écht donker. Daarmee is het Lauwersmeer samen met de Boschplaat op Terschelling het enige Dark Sky Park van Nederland. Bovendien grenst Het Hogeland aan het Waddenkustgebied, een UNESCO werelderfgoed.



Lauwersmeer

Voor u ligt het jaarverslag van 2021. De coronacrisis heeft ook in 2021 heeft een grote impact gehad op ons werk. Tegelijkertijd hebben we in deze tijd de meerwaarde en creativiteit van sociaal werk kunnen laten zien. Zo hebben wij onze dienstverlening zowel fysiek, telefonisch als digitaal aangeboden. Hierdoor konden wij alsnog voor inwoners verschillende collectieve activiteiten aanbieden, zoals de Thuis kamers en vakantieactiviteiten voor jongeren. Door de coronamaatregelen stonden onze medewerkers en vrijwilligers soms voor lastige en vervelende keuzes (bijvoorbeeld het handhaven van het Coronatoegangsbewijs bij een jongerencentrum). Ondanks dat het vanuit onze voorbeeldfunctie een uitgangspunt is om het lokaal overheidsbeleid te volgen, hebben wij ook begrip voor onze medewerkers en vrijwilligers en zoeken we samen naar oplossingen. Mensenwerk Hogeland werkt oplossingsgericht, ondernemend, verbindend en professioneel.

We kiezen daarbij voor een integrale benadering van inwoners, inwonersgroepen en hun vraagstukken (0 tot 100 jaar). De inzet wordt afgestemd op de wensen en behoeften van inwoners en onze opdrachtgever de gemeente Het Hogeland. We ondersteunen initiatieven die bijdragen aan sterke buurten en dorpen. Dit doen we zeker niet alleen, maar met ketenpartners zoals bijvoorbeeld dorpencoördinatoren, dorpsbelangen, vrijwilligersorganisaties, woningbouwcorporaties, deelnemers in het platform armoedebelid en wijkagenten. Dit werk doen wij vanuit onze opdracht: het jeugd en jongerenwerk, de cliëntondersteuning en het welzijns- en maatschappelijk werk. Naast onze reguliere opdracht onderneemt en ontwikkelt Mensenwerk Hogeland diverse activiteiten en projecten in haar werkgebied. Voorbeelden van projecten die in 2021 zijn gestart zijn de Woon-Leer-Werk trajecten en het schoolmaatschappelijk werk. Hiermee bereiken wij in onze individuele ondersteuning en preventie een bredere doelgroep. Wij helpen specialistische/geïndiceerde zorg uit te stellen of te verminderen door te demedicaliseren, te normaliseren en te ontzorgen. We kennen onze grenzen: we streven naar lichte interventies waar het kan en doen een warme doorverwijzing als zwaardere geïndiceerde inzet nodig is. Mensenwerk Hogeland schoolt en begeleidt haar sociaal werkers en ervaringsdeskundigen, maar ook vrijwilligers en stagiaires hierin. Vanuit onze visie willen wij een bijdrage leveren aan de doorontwikkeling van de transformatie opdracht(en) van gemeente Het Hogeland.

Mensenwerk Hogeland maakt deel uit van de Tintengroep. Samen met veertien andere welzijnsorganisaties, delen wij ondersteunende diensten op het gebied van HR, Financiën, Kwaliteitszorg, Bestuur, Training & Scholing, Communicatie en Facilitair. Deze welzijnsorganisaties zijn te vinden in de gemeenten: Borger-Odoorn, Veendam, Pekela, Aa en Hunze, Emmen, De Fryske Marren, Steenwijkerland, Westerkwartier, Oldambt, Assen, Stads kanaal, Tynaarlo, Noordoostpolder en Heerenveen.

Veel leesplezier. Met **gastvrije** groet,
Marcel van Leeuwen, Bregje Ligthart, Lutske Rump



Social Return Award 2021

Gemeente het Hogeland en Werkplein Ability reiken jaarlijks de Social Return On Investment (SRoI) award uit. Dit jaar is de award naar Mensenwerk Hogeland gegaan! We hebben sinds onze start in 2018, twintig werkzoekenden en studenten een afstudeerstage, opleidings- of werkplek geboden. Door de persoonlijke begeleiding van onze collega's, konden zij zichzelf ontwikkelen in hun talenten en mogelijkheden.



02 Onze dienstverlening in cijfers

We beginnen dit jaarverslag met de presentatie van onze dienstverlening in cijfers. Waar mogelijk vergelijken we deze met voorgaande jaren en met onze collega's in andere gemeenten. Door middel van cijfers kunnen we onze inzet verantwoorden en cijfers bieden ons ook zicht op de impact die wij met onze dienstverlening bereiken.

Onze dienstverlening in cijfers

2.1 Algemeen

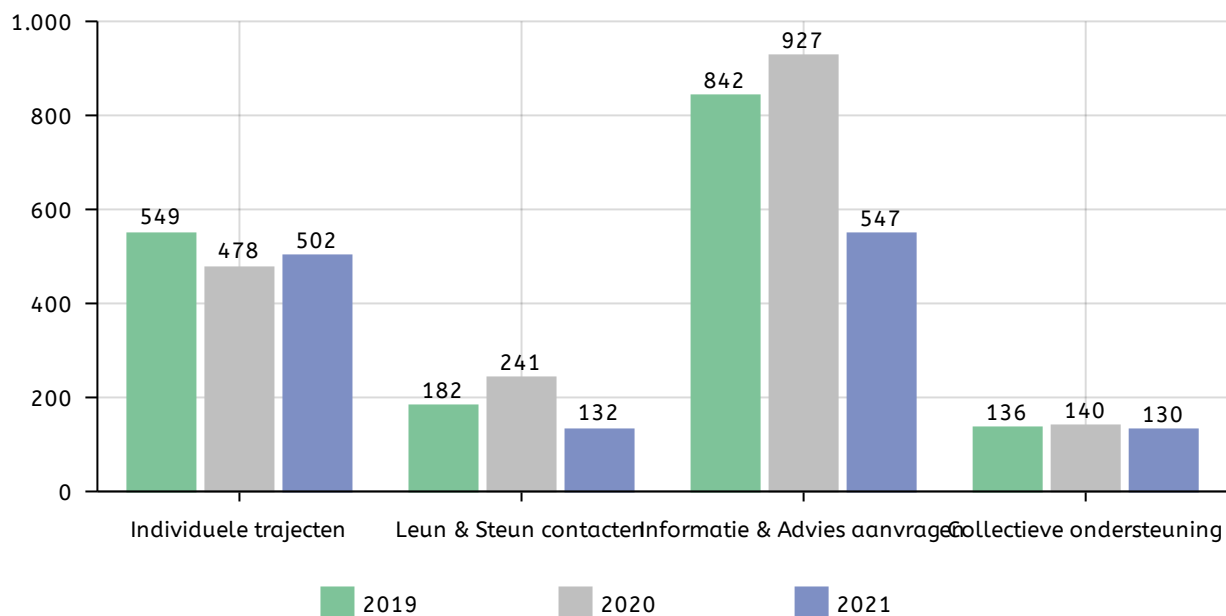
Het meten van de impact van sociaal werk en de preventieve werking ervan is een lastig vraagstuk. We besteden dan ook veel aandacht aan het zorgvuldig rapporteren en het interpreteren van cijfers. We vinden het belangrijk dat ons registratiesysteem Myneva steeds beter aansluit bij datgene wat de praktijk en daarmee het sociaal werk vraagt. In dit jaarverslag maken wij onderscheid tussen vier verschillende ondersteuningsvormen, namelijk:

- **Collectieve trajecten:** Het gaat hierbij om ondersteuning in groepsverband. Wij pakken hulpvragen collectief op wanneer bepaalde individuele hulpvragen veelvuldig voorkomen.
- **Informatie & Advies:** Een ondersteuningsvraag valt onder de noemer Informatie & Advies wanneer een inwoner een relatief eenvoudige vraag heeft, die in de meeste gevallen na één contactmoment beantwoord kan worden.
- **Leun & Steun contacten:** In vergelijking met individuele trajecten, gaat het bij Leun & Steun contacten om hulpvragen die minder frequente ondersteuning van ons vragen en waarbij de inwoner 'een steuntje in de rug' nodig heeft. Vaak volgt een Leun & Steun contact na een individueel traject.
- **Individuele trajecten:** Wij kiezen voor een individueel traject wanneer een inwoner een complexe hulpvraag heeft die frequente ondersteuning van ons vraagt. Gedurende een individueel traject werken wij naar een concreet doel.

In de eerste figuur van dit verslag laten wij het totaal aantal casussen per ondersteuningsvorm zien. Het gaat hier om de casussen die in behandeling zijn, oftewel in het betreffende jaar 'open' hebben gestaan. De aantallen van 2021 vergelijken wij met de jaren 2020 en 2019. Dit biedt ons zicht op eventuele trends. De aantallen van de individuele trajecten zijn in de afgelopen drie jaar redelijk stabiel gebleven. Dit terwijl ons steven is om voor individuele vragen collectieve oplossingen te vinden. Door de coronacrisis konden veel collectieve activiteiten niet doorgaan en moesten soms vragen juist individueel worden opgepakt.

In figuur 1 is te zien dat de Informatie & Advies aanvragen in 2021 ten opzichte van de voorafgaande jaren behoorlijk zijn gedaald. Hier hebben wij twee verklaringen voor. Ten eerste was, door de overgang naar een nieuw systeem, de app waar medewerkers Informatie & Advies aanvragen in registreren een paar maanden buiten dienst. In deze periode was het voor medewerkers moeilijker om de aanvragen te registreren. Ten tweede waren onze sociaal werkers door de coronamaatregelen minder op straat te vinden. Hierdoor vonden er minder ontmoetingen met inwoners plaats. Uit deze ontmoetingen komen vaak informatie & Advies aanvragen naar voren.

Figuur 1: Aantallen per ondersteuningsvorm



Figuur 2 laat op postcodeniveau zien waar inwoners met een individuele ondersteuningsvragen wonen. Te zien is dat gemeentebreed inwoners met een individuele ondersteuningsvraag ons weten te vinden.



Figuur 2: Waar wonen onze individuele klanten?

Wanneer onze dienstverlening niet toereikend is of niet aansluit bij de hulpvraag van de inwoner, kiezen wij voor een warme verwijzing naar een organisatie die beter aansluit bij de hulpvraag. Organisaties waar wij in 2021 naar door hebben verwezen zijn: de afdelingen Werkplein, WMO en Jeugd van de gemeente en naar de GGZ, GKV/VKB, Humanitas, GGD, Huisarts/POH, MEE, VNN, UWV, overige ketenpartners.

Tabel 1 laat zien hoeveel inwoners er in 2021 door verschillende afdelingen van de gemeente en andere organisaties naar ons zijn verwezen. Het totaal aantal verwijzingen is flink toegenomen. Ten opzichte van de voorgaande twee jaren hebben we minder doorverwijzingen vanuit de gemeente ontvangen. Een verklaring

hiervoor kan zijn dat inwoners ons inmiddels goed weten te vinden en ze voor lichte preventieve ondersteuning niet eerst naar de gemeente toe gaan. Onder de categorie overig vallen veel leerlingen binnen het schoolmaatschappelijk werk. Zij zijn vaak doorverwezen door een mentor, een optie die nog niet in ons systeem staat. Hetzelfde geldt voor aardbevingscoaches, die vaak inwoners bereiken via woningcorporaties/woningbouw.

Tabel 1: Naar Mensenwerk Hogeland verwezen

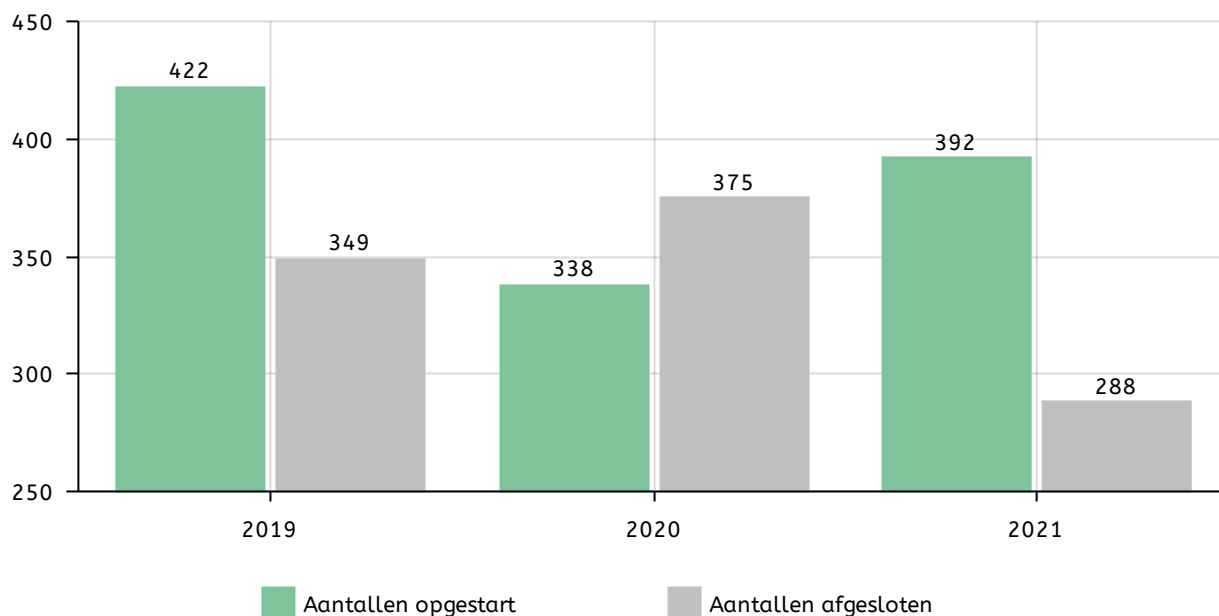
	2021	2020	2019
Overig	85	48	34
Gemeente: WMO	25	38	53
Gemeente: Jeugd	21	19	29
Gemeente: Werkplein	19	11	7
Gemeente: OGGZ	16	28	26
Huisarts/POH	15	9	12
Ketenpartners/zorgaanbieders	27	17	13
Gemeente: Integrale toegang	13	8	5
GKB	4	0	3
Totaal:	225	178	182

2.2 Individuele ondersteuning

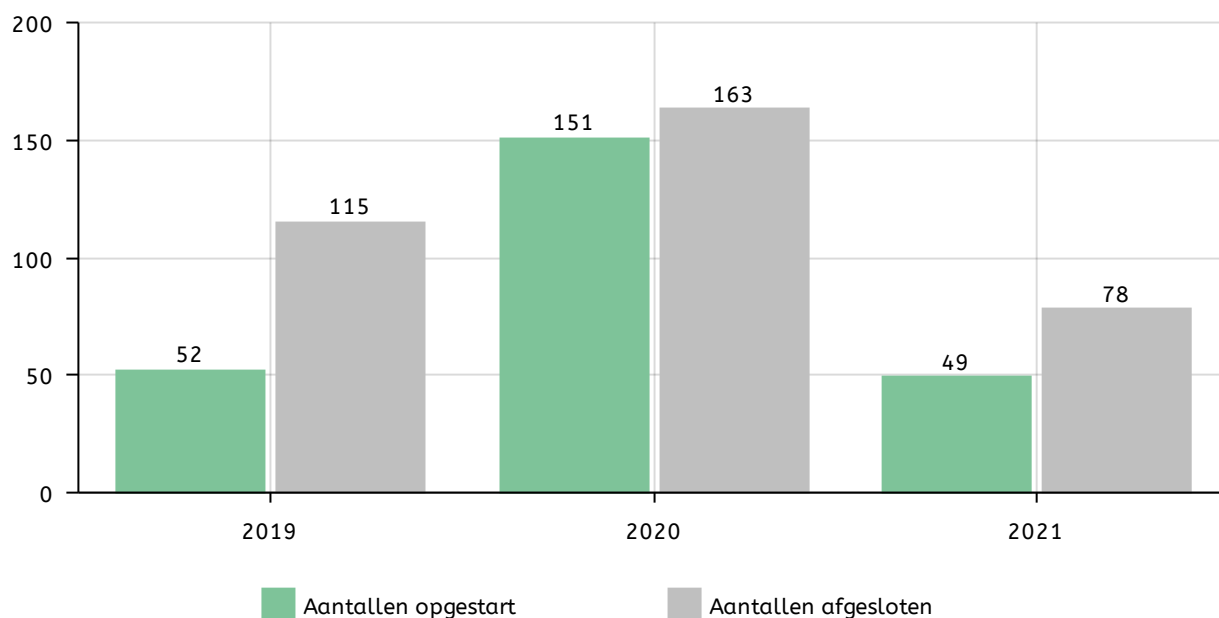
Het totaal aantal 'opgestarte' en 'afgesloten' casussen biedt ons inzicht in de omvang van onze individuele ondersteuning. In figuur 3 is te zien dat wij in 2021 duidelijk meer Individuele trajecten hebben opgestart dan afgesloten. Als het gaat om de Leun & Steun contacten hebben we juist meer afgesloten dan opgestart. De Individuele trajecten vragen meer frequente ondersteuning dan de Leun en Steun contacten. We kunnen daarom stellen dat over het algemeen de omvang van onze ondersteuning groter is geworden.

In totaal is 412 keer aangegeven waarom een Individueel traject of Leun & Steun contact is afgesloten. In de meeste gevallen wordt een casus in gezamenlijk overleg tussen inwoner en medewerker afgesloten (25%). Drie andere redenen die vaak voorkomen om een casus af te sluiten zijn dat de inwoner en medewerker beide hebben besloten dat de inwoner zichzelf weer redt (12%), wanneer een Individueel traject over gaat naar Leun & Steun contact (10%) en wanneer een inwoner aangeeft geen ondersteuning meer te willen ontvangen (5%).

Figuur 3: Aantallen opgestart en afgesloten individuele trajecten



Figuur 4: Aantallen opgestart en afgesloten Leun & Steun

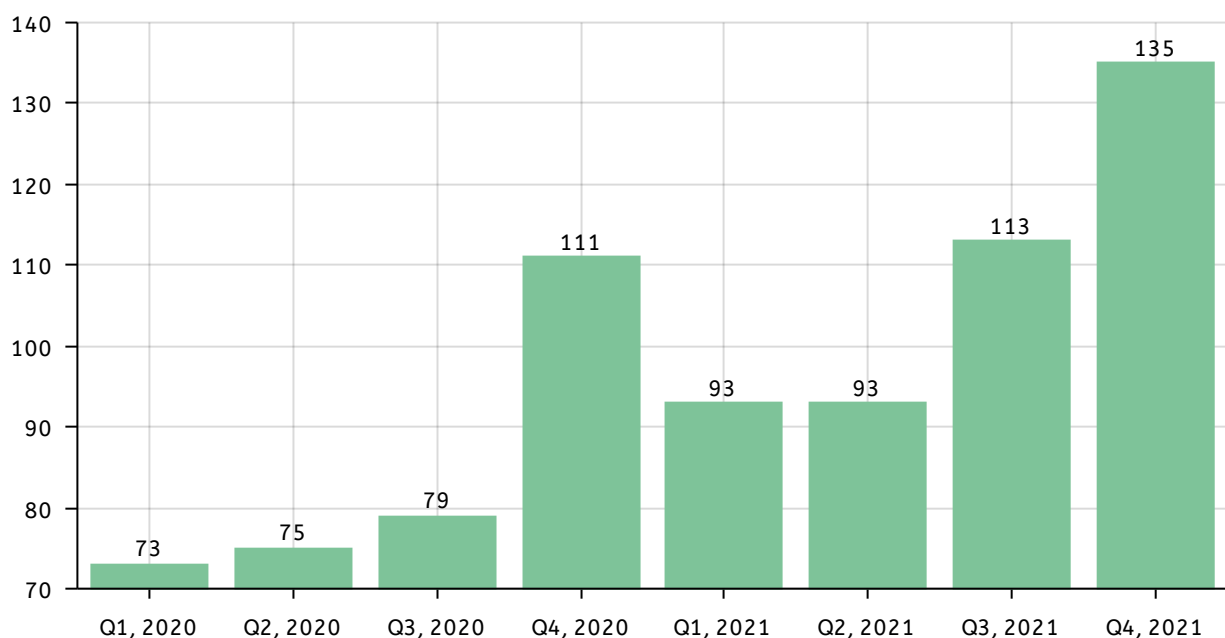


Wanneer we in figuur 5 het aantal opgestarte individuele trajecten per kwartaal met elkaar vergelijken, valt het op dat in 2021 het vierde kwartaal eruit springt. Dit is een bekend beeld, ook in 2019 en 2020 sprong het vierde kwartaal eruit. Bij een groot deel van de andere organisaties van de Tintengroep zien we dit beeld ook terug. Medewerkers geven aan dat zij aan het einde van het jaar achterstanden bijwerken en dossiers op orde maken. Het beeld dat het in de laatste maande van het jaar opvallend drukker is qua aanmeldingen, wordt door sommige medewerkers niet herkend. Andere medewerkers geven aan dat ze juist wel het idee hebben dat ze het drukker hebben in de decembermaand en een terugloop qua intakes in januari zien. Volgens een medewerker kijken sommige mensen tegen de (dure/drukke) decembermaand op, wat stress veroorzaakt.

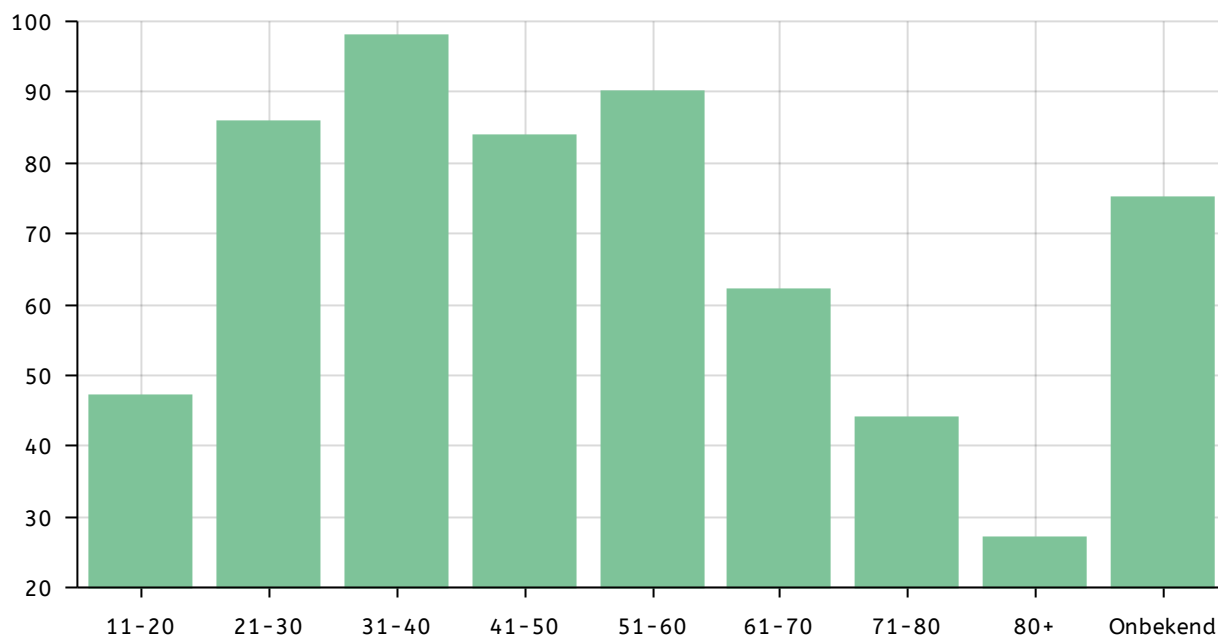
Ons registratiesysteem biedt ons zicht op de gemiddelde doorlooptijd van afgesloten individuele trajecten en Leun & Steun contacten. In 2021 betrof de gemiddelde doorlooptijd van een Individueel traject 126 dagen. De gemiddelde doorlooptijd van Leun & Steun contacten betrof 266 dagen. Dit beeld past bij de typen dienstverlening. Leun & Steun contacten duren namelijk over het algemeen langer dan individuele trajecten. Zoals in 'Plan van Aanpak 2018-2021' (PvA) is aangegeven, is onze hulpverlening kortdurend, waarbij onze sociaal werkers na drie tot vijf gespreken naar een afronding toewerken. In de praktijk blijken inwoners meer contactmomenten nodig te hebben. Inwoners die bij ons in het afgelopen jaar een individueel traject volgden hadden gemiddeld 6.4 contactmomenten nodig. Bij Leun & Steun contacten betrof dit gemiddeld 7.5 keer. Het is daarom belangrijk om met zowel onze opdrachtgever als medewerkers in gesprek te gaan in hoeverre datgene dat in het PVA staat, ook terug wordt gezien in de praktijk. Goed om te noemen is dat onder de contactmomenten ook contacten met derden over de betreffende klant vallen. De contactmomenten vonden in het afgelopen jaar zowel fysiek, telefonisch als online plaats.

In figuur 6 is te zien dat het maatschappelijk werk en onafhankelijke cliëntondersteuning zich vooral op volwassenen richt. Senioren en jeugdigen zijn hierin minder vertegenwoordigd. De ondersteuningsvragen van jeugdigen en senioren lenen zich vaak beter voor collectieve activiteiten. Ouderen en jeugdigen hebben vaak ondersteuningsvragen met betrekking tot eenzaamheid, bewegings- en sportactiviteiten en lotgenoten/maatjescontact. Onder de categorie 'onbekend' vallen vooral aanmelding door derden of OGGZ casussen. 57% procent van de inwoners die gebruik maken van onze individuele ondersteuning is vrouw. Vergeleken met de voorgaande jaren is dit beeld vrijwel stabiel gebleven. Bij de andere welzijnsorganisaties die onder Tinten vallen is dezelfde verdeling te zien. Gezien de tijdsgeest is het goed om na te denken over de optie om inwoners als non-binair te kunnen registreren.

Figuur 5: Aantal Individuele trajecten opgestart per kwartaal

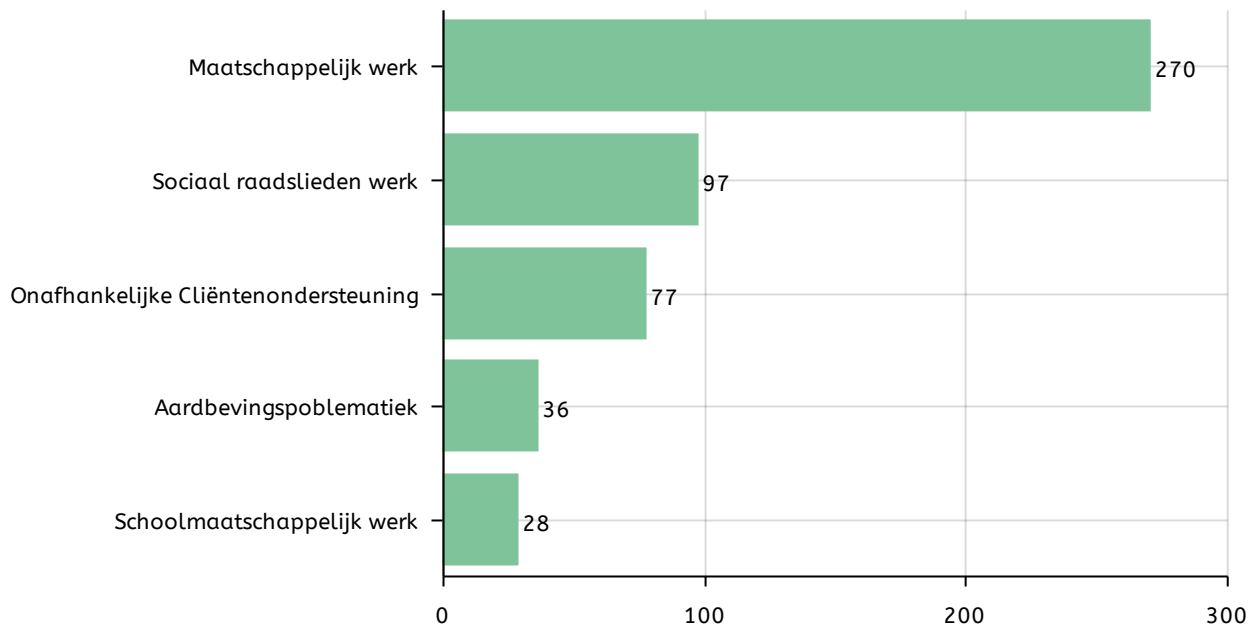


Figuur 6: Leeftijdsopbouw individuele ondersteuning



In figuur 7 zijn de vijf meest omvangrijke opdrachten/projecten binnen de individuele ondersteuning zichtbaar gemaakt. Te weten: maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk, onafhankelijke cliëntondersteuning, aardbevingsproblematiek en sinds 2021 het schoolmaatschappelijk werk. Dankzij het schoolmaatschappelijk werk bereiken we in onze individuele ondersteuning meer jongeren dan voorheen. Bij figuur 7 dient opgemerkt te worden dat er tussen de maatschappelijk werk casussen, hoogstwaarschijnlijk ook onafhankelijke cliëntondersteuning casussen zitten. Soms wordt een casus door onze medewerkers eerst als maatschappelijk werk casus ingeschat, terwijl later het meer om onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt te gaan. Aangezien de onafhankelijk cliëntondersteuning casussen gestegen zijn van 40 in 2020 naar 77 in 2021, kunnen we stellen dat medewerkers steeds beter inschatten wat wel of geen onafhankelijke cliëntondersteuning vraag is. Andere opdrachten binnen onze individuele ondersteuning betreffen ondersteuning aan anderstaligen, mensen die te maken hebben met de toeslagenaffaire, jongeren in het kader van het Woon-Leer-Werk traject, inwoners vanuit buurtwerk, seniorenvoorlichting en mantelzorgondersteuning.

Figuur 7: Top 5 opdrachten binnen onze individuele ondersteuning

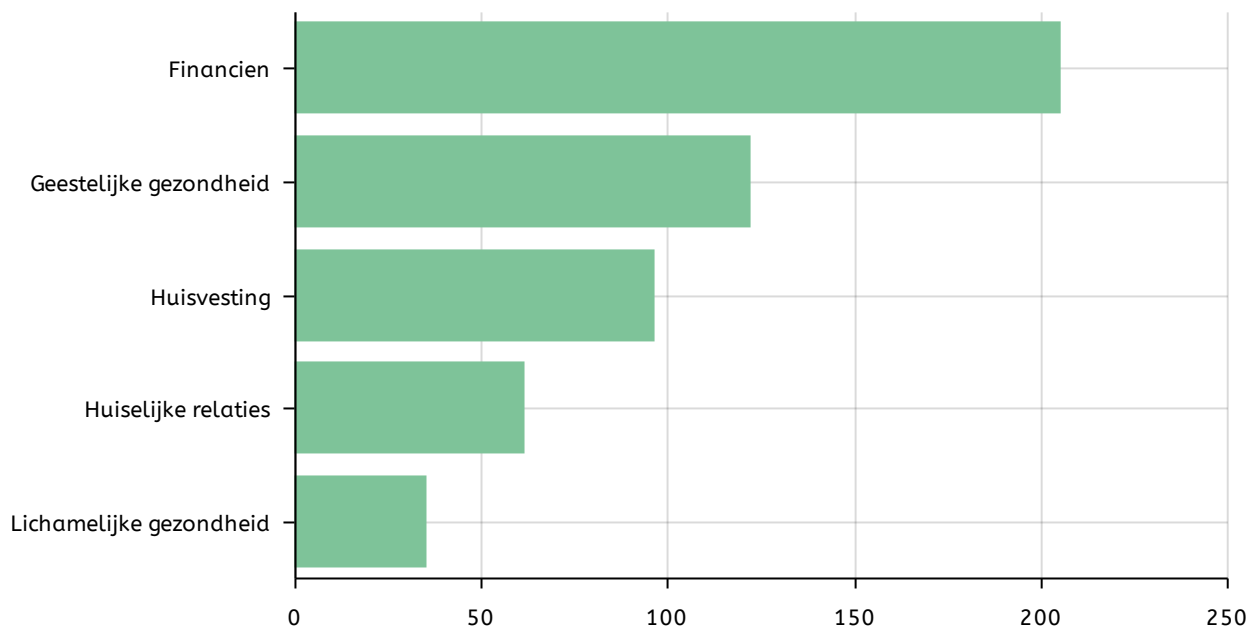


2.3 De zelfredzaamheid-matrix (ZRM)

Bij Individuele trajecten gaat het om complexe hulpvragen die frequente ondersteuning van ons vragen. Gezien het intensieve karakter van individuele trajecten is het relevant om deze ondersteuningsvorm verder toe te lichten. Gedurende een individueel traject werken wij aan de hand van het instrument de zelfredzaamheid-matrix (ZRM). Met behulp van de ZRM brengen wij de hulpvraag en de mate van zelfredzaamheid op verschillende domeinen (leefgebieden) van de inwoner in kaart. De ZRM vullen wij aan het begin en aan het einde van elk individueel traject in. Dit maakt het mogelijk om de groei van een inwoner op verschillende domeinen van de ZRM te monitoren. Een ander voordeel van het werken met de ZRM is dat wij inzichtelijk kunnen maken welke ondersteuningsvragen vaak bij inwoners binnen de gemeente Het Hogeland voorkomen, zodat wij hier onze ondersteuning op aan kunnen sluiten en/of het gesprek hierover aan kunnen gaan met onze opdrachtgever. Figuur 8 geeft weer op welke vijf hoofddomeinen de Individuele trajecten in 2021 het vaakst waren gebaseerd. Hoofddomeinen zijn de domeinen op de ZRM waar de hulpvraag van de inwoner en daarmee onze dienstverlening betrekking op heeft.

Net als de voorgaande jaren, hadden in 2021 individuele trajecten het vaakst betrekking op het ZRM-domein financiën. Ten opzichte van 2020, springt dit jaar het domein financiën er nóg verder uit. De huidige inflatie en stijgende energieprijzen kunnen hierbij een rol spelen. Bij het merendeel van de organisaties die onder de Tintengroep vallen, komen hulpvragen met betrekking tot financiën het vaakst voor. Ten opzichte van 2020, waren er in 2021 meer huisvestingsvragen en minder vragen rondom huiselijke relaties.

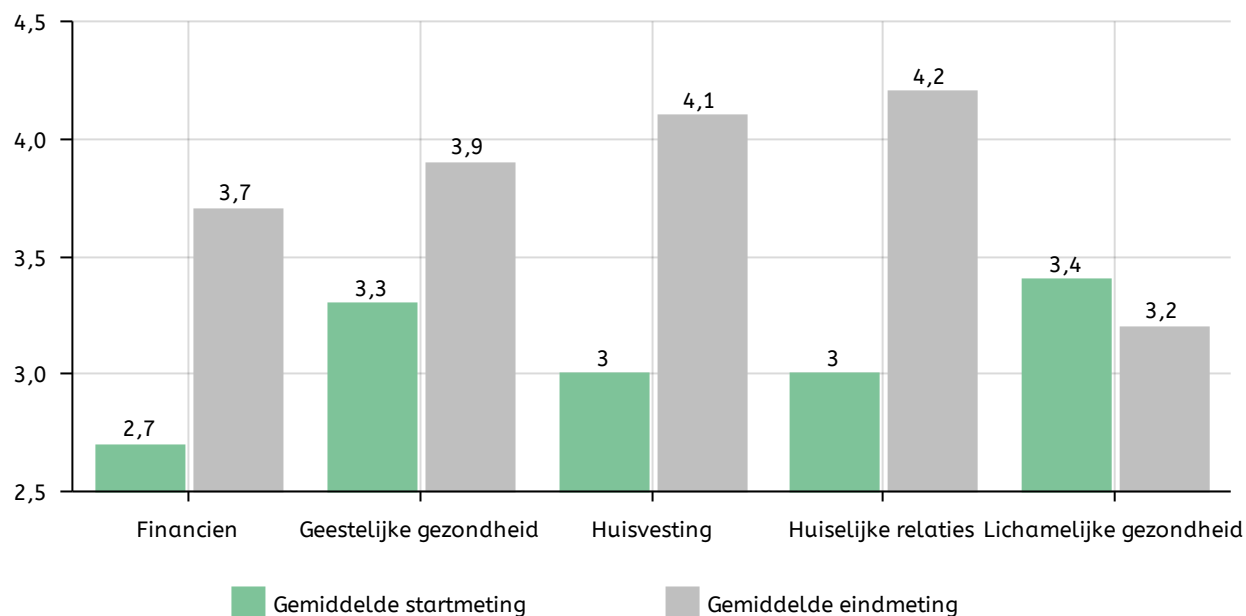
Figuur 8: Top 5 hoofddomeinen individuele trajecten



In het 'Plan van Aanpak 2018-2021' (PvA), is afgesproken dat inwoners die bij ons een individueel traject volgen op de ZRM-hoofddomeinen een gemiddelde groei van ten minste 0,81 punten (op een 5 puntschaal) doormaken. Wanneer we kijken naar de top 5 hoofddomeinen is in 2021 wat betreft financiën, huisvesting, huiselijke relaties de afgesproken groei behaald, terwijl bij de andere twee hoofddomeinen deze groei niet is behaald. In 2020 kwamen we hetzelfde beeld tegen. In de praktijk blijkt dat cliënten binnenkomen met een hulpvraag over financiën, huiselijke relaties of huisvesting, waardoor onze dienstverlening in de meeste gevallen zich vooral op deze domeinen richt. Gaandeweg het traject komen er vaak ook hulpvragen op andere domeinen naar voren. Door te werken aan de eerste drie domeinen, wordt indirect ook gewerkt aan de andere domeinen. Hierdoor wordt er een groei doorgemaakt op deze andere domeinen, maar is deze minder sterk dan de domeinen financiën, huiselijke relaties en huisvesting. Dit verklaart waarom er op veel andere domeinen de gemiddelde groei van ten minste 0,81 punten niet behaald wordt.

In figuur 9 laten wij de gemiddelde start- en eindmeting zien van de top 5 hoofddomeinen waar in 2021 de hulpvragen het meest op waren gebaseerd. Onze cliënten hebben gemiddeld de laagste startmeting op het domein Financiën^[1]. Het valt op dat als het gaat om het domein Lichamelijke gezondheid, inwoners er juist op achteruit gaan na onze ondersteuning. Een verklaring hiervoor is dat gedurende een traject meer problemen naar voren komen, waardoor de werkelijke situatie slechter is dan tijdens de intake is ingeschat. Ook de coronacrisis, waarbij minder gelegenheid was voor sport en beweging, kan mogelijk voor een daling op het domein gezondheid hebben veroorzaakt.

Figuur 9: Gemiddelde startmeting en eindmeting per hoofddomein

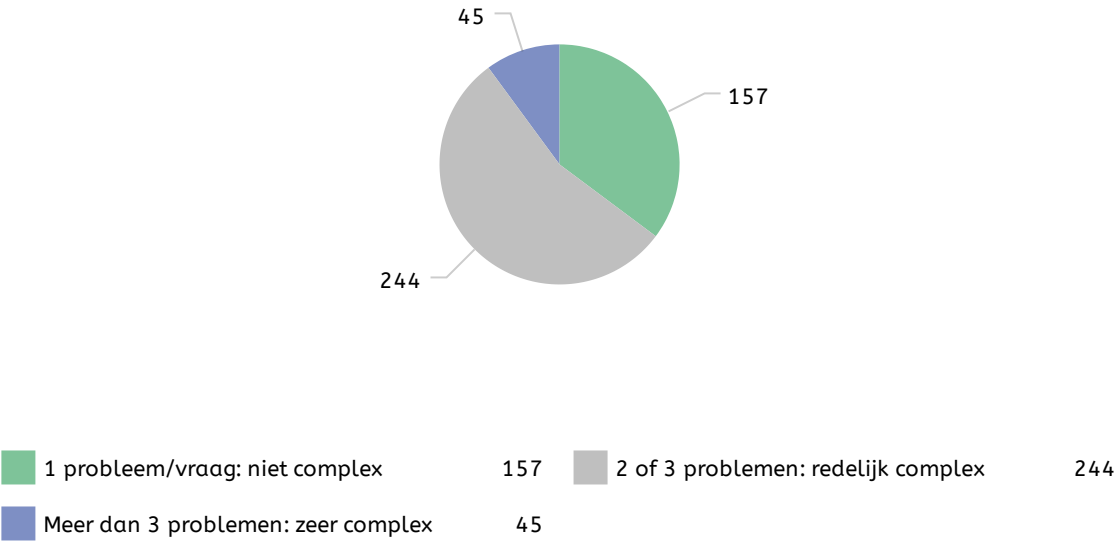


¹Bij berekening van de gemiddelde groei op de ZRM, nemen we alleen de cliënten mee waarbij zowel een startmeting als eindmeting heeft plaatsgevonden.

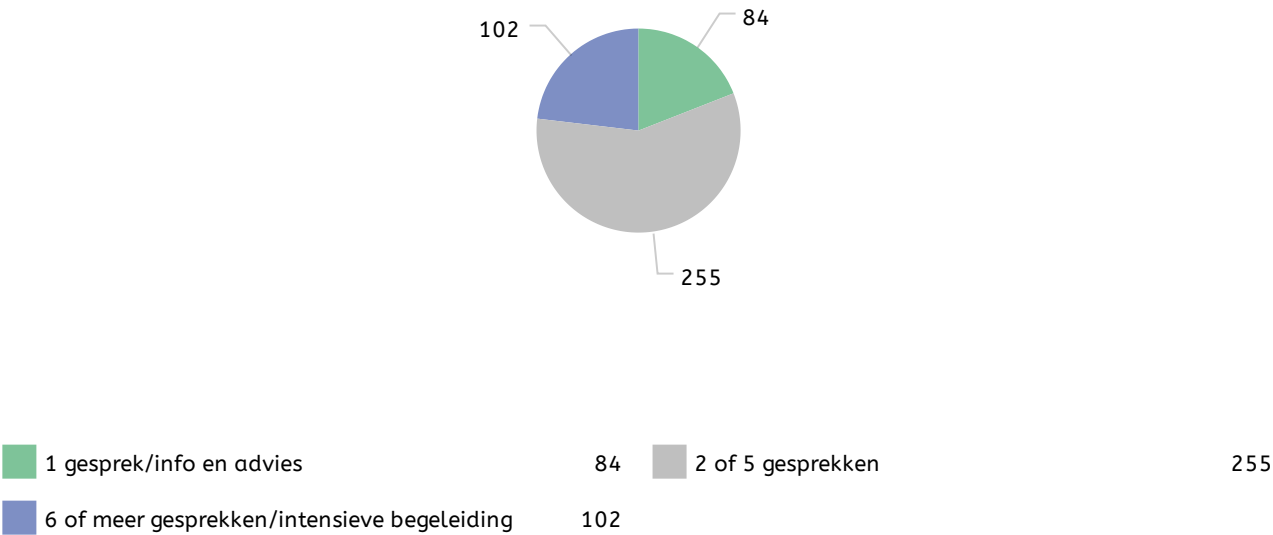
Bij de intake van een individueel traject maken wij, op basis van informatie uit de aanmelding en het aantal problemen, een inschatting van de complexiteit en zwaarte van een traject. Een traject beschouwen wij complex wanneer de hulpvraag betrekking heeft op drie of meer ZRM-hoofddomeinen. De zwaarte van de trajecten wordt bepaald aan de hand van het aantal contactmomenten dat wij voor een hulpvraag verwachten nodig te hebben.

In beide cirkeldiagrammen is te zien dat, ondanks dat onze dienstverlening zich vooral richt op preventie en lichte/kortdurende ondersteuning, in 2021 een groot aantal trajecten als zeer complex (10%) of zwaar (23%) wordt beschouwd. Het aandeel complexe en zware casussen is besproken met de gemeente. Ten opzichte van 2020, is in 2021 het aandeel complexe en zware trajecten gedaald. In 2020 beschouwden wij namelijk 14,8% van de trajecten als complex en 26,1 % als zwaar. Tintend breed wordt 11% van de casussen als complex ingeschat en 30% als zwaar.

Figuur 10: Complexiteit



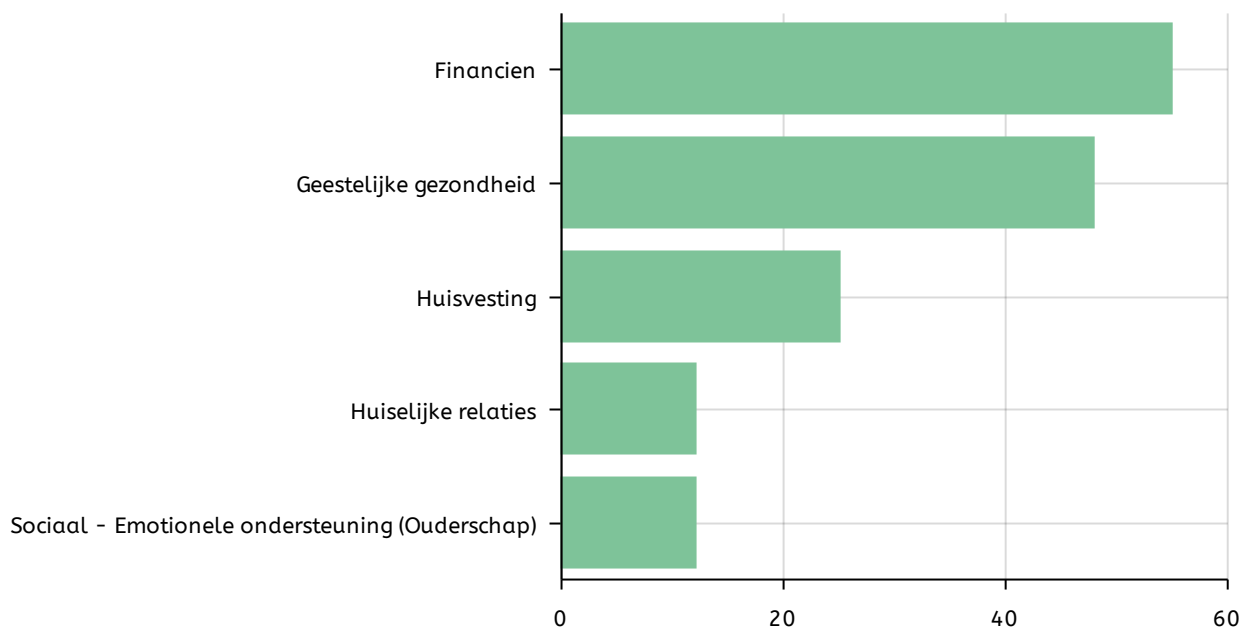
Figuur 11: Zwaarte



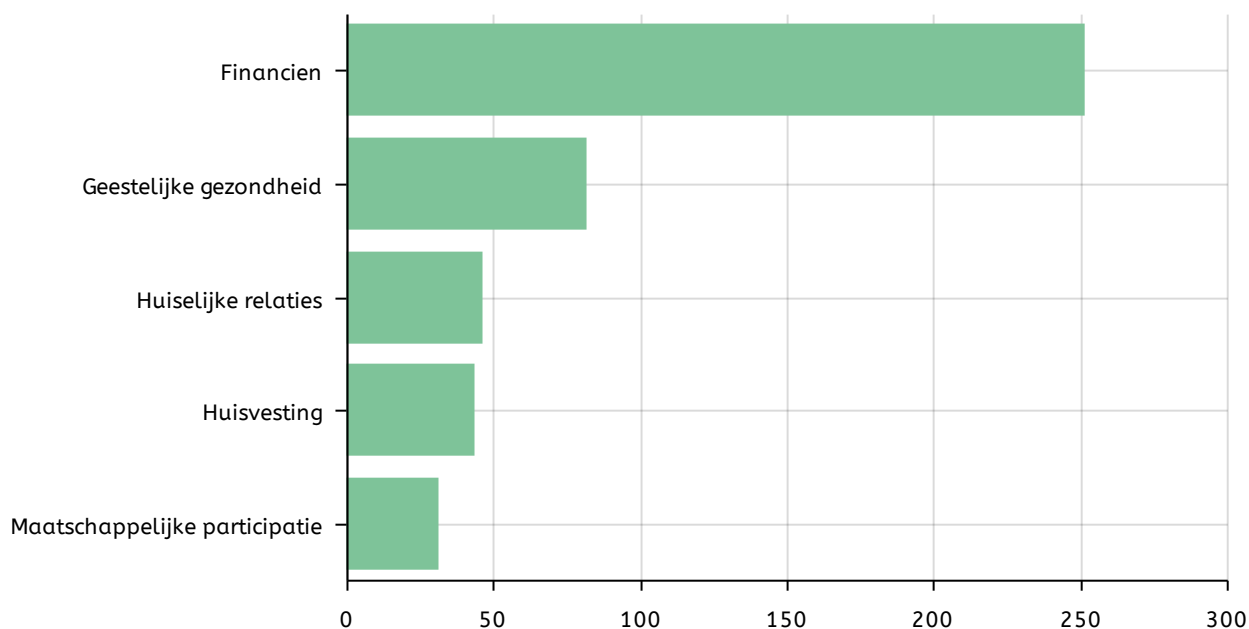
2.4 Top 5 Leun & Steun contacten en Informatie & Advies aanvragen

Figuur 12 en 13 geven weer op welke vijf hoofddomeinen de Leun & Steun contacten en Informatie en Advies aanvragen in 2021 het vaakst waren gebaseerd. Bij de Leun & Steun contacten springen de domeinen financiën en geestelijke gezondheid eruit (figuur 12). Bijna de helft van alle ingevulde hoofddomeinen binnen Informatie & Advies hebben betrekking op het domein financiën (figuur 13).

Figuur 12: Top 5 hoofddomeinen Leun en Steun



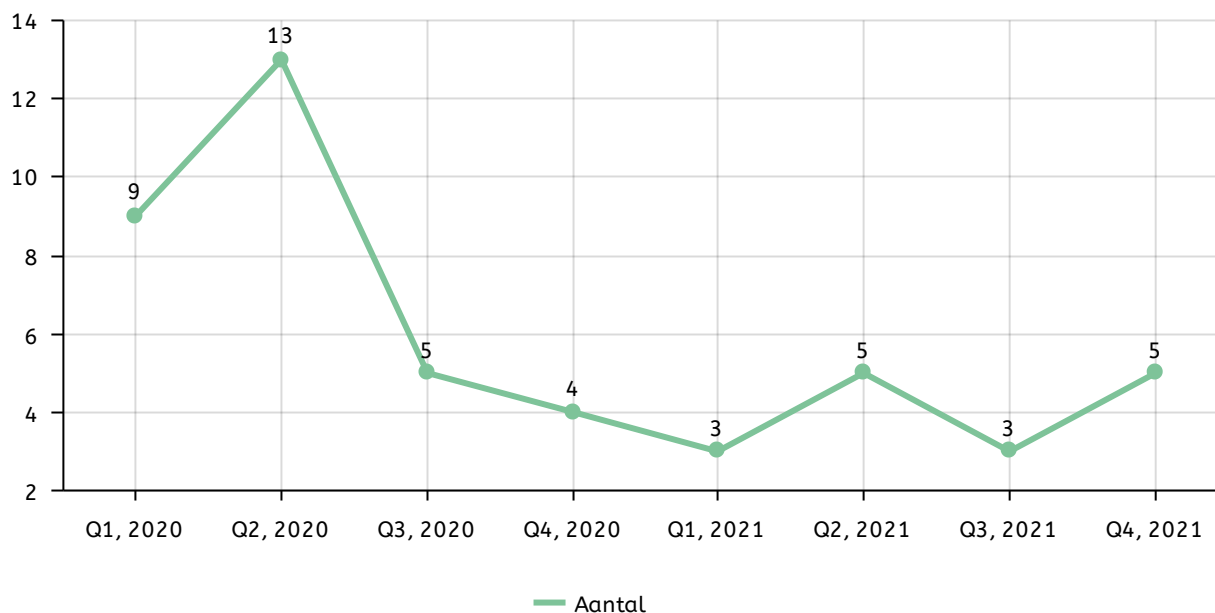
Figuur 13: Top 10 hoofddomeinen Informatie en Advies



2.5 Collectieve trajecten

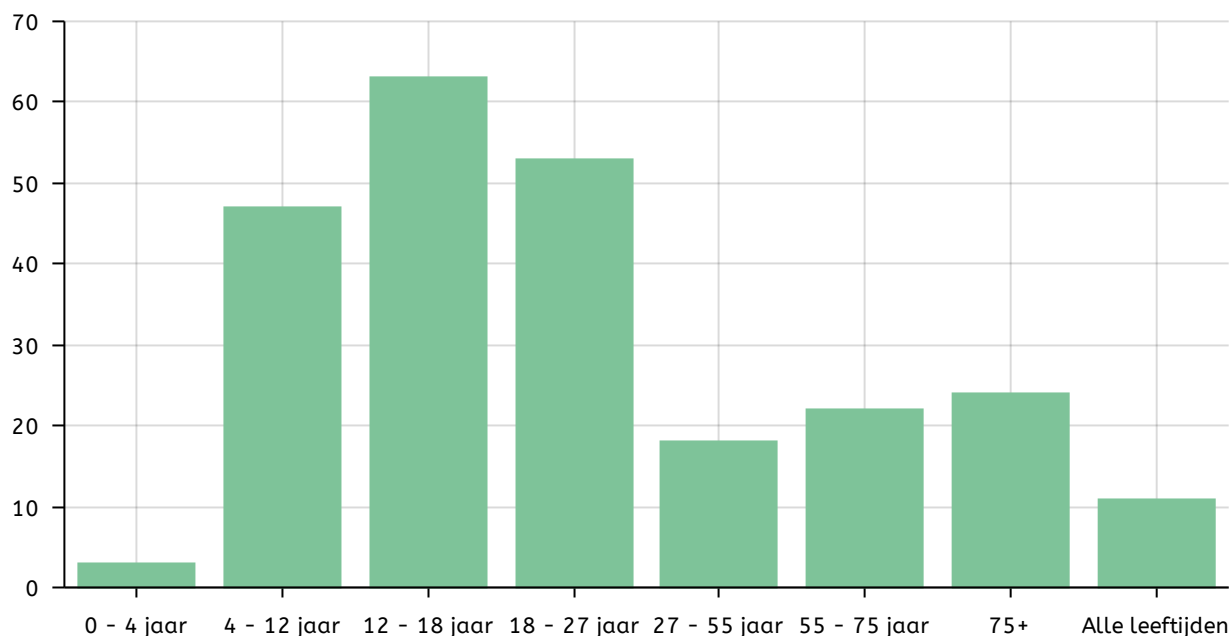
Naast individuele ondersteuning bieden wij ook collectieve trajecten aan. Het gaat hierbij om ondersteuning in groepsverband. In figuur 14 is het aantal opgestarte collectieve trajecten over acht kwartalen te zien. In zowel 2020 als in 2021 springt het tweede kwartaal eruit. Een verklaring hiervoor is dat in het tweede kwartaal (voorjaar) door de versoepelingen van de coronamaatregelen weer nieuwe collectieve activiteiten konden worden gestart. Ook kent het tweede kwartaal geen grote vakanties zoals de zomer- en kersvakantie, waarbij vaak collectieve activiteiten een periode stil worden gelegd.

Figuur 14: Opgestarte collectieve trajecten per kwartaal



De doelgroep die wij in 2021 hebben bereikt met onze collectieve activiteiten komt overeen met de voorgaande kwartalen. De meeste collectieve activiteiten worden georganiseerd voor de groep in de leeftijdscategorie van 4 t/m 27 jaar. Hieronder valt de ondersteuning aan de 21 jeugdsozen/centra die Het Hogeland rijk is, activiteiten voor jonge mantelzorgers, maar ook activiteiten zoals Hogeland on the move. De categorie 'alle leeftijden' betreft activiteiten die geschikt zijn voor inwoners van alle leeftijden. Denk hierbij aan het steunpunt mantelzorg en vrijwilligerswerk. Bij de activiteiten voor de oudere groepen moet men bijvoorbeeld denken aan de Thuis kamers.

Figuur 15: Doelgroep collectieve trajecten



Bij onze collectieve trajecten maken wij onderscheid tussen: Activiteiten, Ondersteuning en zelforganisatie en Vaste overlegvormen. Onder 'Activiteiten' vallen eenmalige activiteiten waar inwoners aan deelnemen, activiteiten zoals DeClick en groepstrainingen zoals de weerbaarheidstrainingen. Bij 'Ondersteuning en zelforganisatie' gaat het bijvoorbeeld om de ondersteuning die Mensenwerk Hogeland biedt aan de vrijwilligers van de jeugdsoosbesturen. Bij 'Vaste overlegvormen' tot slot gaat het om deelname van onze buurtwerkers aan o.a. overleggen met Openbare Orde en Veiligheid (OOV) en de provinciebrede Expertgroep Jonge Mantelzorgers.

Tabel 2: Type collectieve trajecten

Activiteiten	73
Ondersteuning zelforganisatie	46
Vaste overlegvormen	11
Totaal	130

2.6 Klanttevredenheidsonderzoek

Tot slot meten we de impact van onze dienstverlening door middel van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO). Het gaat hierbij om de tevredenheid van individuele trajecten. In dit KTO wordt de tevredenheid van een inwoner over verschillende aspecten gemeten. Deze aspecten zijn in onderstaande figuur te vinden. De gemiddelde score op de gesloten vragen van het KTO betrof in 2021 een 8,4. In 2020 betrof dit gemiddelde 7,6.

A photograph of two women standing outdoors in front of a brick house. The woman on the left has blonde hair and is wearing a black jacket over a red top. The woman on the right has brown hair and is wearing a blue top with a teal scarf. Both are smiling. The background shows a brick house with white window frames and a grey sky.

03 Verhalen van Mensenwerk Hogeland

In dit hoofdstuk verantwoorden wij onze reguliere inzet, volgens Plan van aanpak Mensenwerk Hogeland 2018-2021, door middel van 'vertellen'. De kwaliteit van onze dienstverlening laat zich namelijk niet altijd goed in cijfers uitdrukken. Hiervoor zijn beschrijvingen, verhalen, casuïstiek en voorbeelden van onze activiteiten nodig.

3.1 Jeugd- en jongerenwerk

Jongerenwerk is gericht op een goede ontwikkeling en het versterken van de eigen kracht van jongeren in de leeftijd van 10/11 jaar tot 23 jaar. Jongerenwerk bereikt jongeren zowel collectief als individueel en daar waar gewenst, wordt ondersteuning aangeboden. Ook bereiken onze jongerenwerkers jongeren op straat en online, om daar met hen het preventieve gesprek aan te gaan. Ons team jongerenwerkers werkt veel samen met scholen, (sport-) verenigingen, de lokale politie en de doelgroep zelf. Op deze manier organiseren we samen activiteiten waar jongeren elkaar kunnen ontmoeten, bewegen en ontwikkelen.

Weerbaarheid en preventie

In 2021 hebben we in totaal elf weerbaarheidstrainingen kunnen geven op de basisscholen in Uithuizen, Winsum, Leens en Bedum. In totaal zijn 160 kinderen aan de slag gegaan met weerbaarheid. De trainingen die wij geven betreffen Sterke Klassen, Sterke Kinderen en Tim en Flapoor. Zeker in deze tijd zijn we er blij mee dat we op deze manier veel kinderen hebben kunnen bereiken. Onze jongerenwerkers merkten dat de behoefte aan de weerbaarheidstrainingen groot was. Zo geven ze aan dat de kinderen lange periodes thuis hebben gezeten, waarop weer periodes van aanpassen volgden. De kinderen hebben veel moeten schakelen waardoor het lontje soms wat korter was.

Vanuit het nieuwe gezondheidsbeleid zit Mensenwerk Hogeland in diverse werkgroepen, zoals de werkgroepen gezond gewicht/beweging en alcohol/roken. In 2021 hebben we van de gemeente € 12.000,- extra activiteitengeld ontvangen om ons meer op preventie en beweegactiviteiten te richten. Dit deden we uiteraard niet alleen, maar samen met onze partners binnen het Preventie en Interventie Team (PIT) en 'Hogeland on the Move'. Dit zijn GGD, VNN, Huis voor de Sport, Barkema & De Haan en Winsum beweegt. PIT heeft als doel om via preventie, vroeg signalering en lichte ondersteuning schooluitval te voorkomen en daarmee zwaardere problematiek. Inmiddels is samen met professionals binnen het onderwijs, de GGD en VNN een menukaart opgesteld, waaruit middelbare scholen interventies kunnen kiezen.



Graffiti workshop

DeClick brengt creatieve jongeren samen in Het Hogeland

Afgelopen periode is het project 'DeClick Het Hogeland' van start gegaan. DeClick werkt samen met de jongerenwerkers van Mensenwerk Hogeland en diverse jeugdsozen. Het project wordt gesubsidieerd door onder andere het Fonds voor Cultuurparticipatie, het VSB Fonds, de Provincie Groningen en gemeente Het Hogeland.

Bij de eerste sessie van 'DeClick' waren onder andere Mart Hento (producer) en Anne Corporaal (theatermaker/actrice) aanwezig om de jongeren te begeleiden. De jongerenwerkers van Mensenwerk Hogeland enthousiasmeerden de jongeren en waren aanwezig om alles in goede banen te leiden.

Zo'n twintig jongeren namen deel aan de eerste sessie van 'DeClick'. Samen met de professionals maakten de jongeren beats, speelden ze keyboard, drum en (bas) gitaar, schreven ze teksten en maakten ze foto's.

Gedurende de workshops is geïnventariseerd welke wensen de jongeren hebben voor vervolgworkshops. Een van deze wensen betrof een graffiti workshop. Om deze reden heeft DeClick ook een graffiti workshop georganiseerd, waar 17 jongeren aan deelnamen. De komende maanden zal DeClick meer creatieve activiteiten voor jongeren organiseren. Uiteindelijk zal 'DeClick Het Hogeland' worden afgesloten met een presentatie. De inhoud en wanneer deze presentatie plaats gaat vinden is nog niet bekend en zal in afstemming met jongeren vorm worden gegeven.

Het Dark Knight festival

In samenwerking met de gemeente en Adventurepark Waddenfun is voor een kleine 200 jongeren uit Het Hogeland het 'Dark Knight Festival' georganiseerd. Tijdens dit evenement kwamen jongeren en een aantal van hun ouders in beweging en met elkaar in contact door te klimmen en lasergamen bij Adventurepark Waddenfun. De deelnemers en de betrokken partijen kijken tevreden terug op het evenement. Het Dark Knight Festival is gefinancierd vanuit het rijksbudget 'Corona Jeugd aan Zet'. Dit rijksbudget hebben gemeenten ontvangen vanuit de gedachte dat gedurende de coronacrisis veel activiteiten, zoals sport en onderwijs, voor jongeren niet doorgingen.



JC Express

De jeugdsoos en het jongerencentrum in coronatijd

Het jongerencentrum en de jeugdsoos zijn belangrijke plekken voor jongeren waar zij elkaar kunnen ontmoeten en zich kunnen vermaken. Gedurende meerdere lockdowns moesten we de jeugdsoos en het jongerencentrum noodgedwongen sluiten. Hierdoor konden jongeren elkaar niet ontmoeten op deze locaties. Een gevolg hiervan was dat onze jongerenwerkers het op straat steeds drukker zagen worden.

In het tweede kwartaal mochten de jeugdsoos en het jongerencentrum weer open. Mensenwerk Hogeland heeft de jeugdsoos en het jongerencentrum een doorstartpakket aangeboden om de activiteiten weer een boost te geven. In dit pakket zitten onder andere beschermingsmiddelen tegen corona, schoonmaakmiddelen, toiletpapier en frisdrank. In de praktijk blijkt het lastig zijn om de jeugdsoos zo in te richten dat de anderhalve meter afstand gegarandeerd kan worden. Hier ondersteunden de jongerenwerkers hen bij.

De openstelling van het jongerencentrum in Uithuizen had als voorwaarde dat jongeren een QR-code en ID-kaart konden tonen. Uithuizen kent een lage vaccinatiegraad, waardoor onze jongerenwerkers veel jongeren niet binnen konden laten. Hierdoor kwam een grote groep jongeren niet meer binnen en bleven ze op straat. Dit zorgde soms voor problemen op straat en ook dat de goede contacten en vertrouwensbanden met jongeren verloren gingen. De handhaving (controle van de QR-code en ID-kaart) werd hierdoor als lastig en vervelend ervaren door onze jongerenwerkers. Het voelde voor hen als uitsluiten van een deel van de jongeren, terwijl jongerenwerkers juist laagdrempelig beschikbaar willen zijn voor alle jongeren. Vanuit Mensenwerk Hogeland hebben wij begrip voor onze jongerenwerkers, maar vinden het ook belangrijk om het overheidsbeleid hierin te volgen.

Begin 2021 zijn we met het jongerencentrum in Uithuizen een nieuwe weg in geslagen om een nieuwe doelgroep aan te spreken. Dit leek zijn vruchten af te werpen. We zagen een nieuwe, meer gemotiveerde groep binnenkomen. Waaronder jongeren die behoefte hadden aan het contact met ons en leeftijdsgenoten. Juist deze laatste groep konden wij geen toegang verlenen tot het jongerencentrum, omdat veel geen QR code hadden. Wij hopen in 2022 weer deze groep jongeren te kunnen ontmoeten, om zo de nieuwe positieve weg weer voort te zetten.



Jachtseizoen

Jachtseizoen

In het afgelopen jaar hebben wij de jongeren op Het Hogeland continu gevraagd wat ze wilden doen. Matthijs (*fictieve naam*) uit Uithuizen wilde graag jachtseizoen organiseren. Zo gezegd, zo gedaan. We maakten samen met hem een plan. Op 26 maart verzamelden 35 jongeren zich voor het jongerencentrum. De jongeren vertrokken in groepen om zich te verstoppen voor de lokale wijkagenten. In het dorp ontstonden er wilde verhalen; *‘De politie die achter jongeren aanreed, wat gebeurde daar?’* Er ontstond een leuk contact tussen de wijkagenten en de jongeren. Veel jongeren die normaal op een negatieve manier in aanraking komen met de politie, hadden op deze manier juist op een positieve manier te maken met de politie.



Straatwerk

Straatwerk

Onze jongerenwerkers zijn 's avonds vaak te vinden op de straten van Het Hogeland. Hierdoor komen zij in contact met de jongeren uit het gebied en weten zij wat er onder de jeugd van Het Hogeland speelt. Een belangrijk aspect van het straatwerk is het voeren van preventieve gesprekken met jongeren, waaronder gericht op jongeren die reeds een proces verbaal hebben ontvangen. Hierbij delen en ontvangen wij (zorgelijke) signalen met betrokken partijen. In de tijd dat de jeugdsozen en het jongerencentrum nog dicht waren, onderhielden onze jongerenwerkers het contact met jongeren via het straatwerk en sport- en spelactiviteiten. Zoals eerder aangegeven zagen de jongerenwerkers het door de sluiting van de jeugdsozen en het jongerencentrum steeds drukker worden op straat. Vanuit het straatwerk en de politie zijn (hang-) jongeren naar voren gekomen die extra aandacht van onze jongerenwerkers vragen. Onze jongerenwerkers zijn in het afgelopen jaar bij deze jongeren op huisbezoek geweest.

Tijdens de Week van de veiligheid werd aandacht besteed aan het tegengaan van messenbezit onder jongeren en jongvolwassenen. Als aftrap van deze week bracht de burgemeester en een wethouder de slogan 'Drop je knife en doe wat met je life' aan op het station in Winsum. Dit deden ze samen met leerlingen van Het Hogeland College uit Winsum, Terra Winsum en Mensenwerk Hogeland. Op onze social media pagina hebben wij deze campagne bij jongeren onder de aandacht gebracht.



Talent Express

Talent Express

In het afgelopen jaar ontvingen wij vanuit de basisscholen verschillende signalen met betrekking tot de leefbaarheid in Uithuizen. Daarom besloten we voor de lokale jeugd de activiteit 'Talent Express' te organiseren. Dit vanuit de gedachte dat je jong moet beginnen om verandering teweeg te brengen. Bij Talent Express kunnen kinderen van groep 6-8 zich opgeven voor diverse, themagerichte, activiteiten waarbij ze hun talenten kunnen ontwikkelen of ontdekken.

In juni 2021 startte we met het thema Natuur en Dieren. Kinderen konden in het kader van dit thema zich verdiepen in de wereld van insecten, uilenballen pluizen, kanoën en een boerderij bezoeken. In november 2021 konden de kinderen aan de slag met het thema koken. We leerden de kinderen in zes bijeenkomsten een kerstdiner maken, met uiteraard de daarbij horende etiquette. De kinderen kregen een kookboek mee naar huis zodat ze thuis het kerstdiner konden maken. Het mooie aan Talent Express is dat kinderen elkaar in een andere setting dan op het schoolplein ontmoeten en kennis maken hobby's waar ze wellicht zonder Talent Express niet mee in aanraking waren gekomen.

3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

De onafhankelijke cliëntondersteuning is er voor de inwoners van de gemeente Het Hogeland die bemiddeling, advies en hulp nodig hebben. Onafhankelijke cliëntondersteuning draagt bij aan het versterken van zelfredzaamheid, helpt de inwoner bij het formuleren van zijn of haar ondersteuningsvraag en het organiseren van een oplossing. De onafhankelijke cliëntondersteuners zijn goed op de hoogte van de wet- en regelgeving en weten binnen instellingen waar zij moeten zijn.

In juli 2021 hebben wij een nieuwe onafhankelijk cliëntondersteuner verwelkomd, met als doel onafhankelijke cliëntondersteuning (hierna OCO) in het Hogeland verder te professionaliseren en duidelijker op de kaart te zetten. Onze nieuwe cliëntondersteuner heeft in het afgelopen halfjaar geïnvesteerd in de relatie met de WMO, Jeugd en zorgaanbieders. Dit heeft ertoe geleid dat deze partijen OCO weten te vinden en ons inschakelen voor hulp, advies en doorverwijzing van cliënten.



De nieuwe cliëntondersteuner geeft aan dat ze in het afgelopen jaar verschillende inwoners, met veel verschillende ondersteuningsvragen heeft geholpen. Ze heeft bijvoorbeeld ondersteuning geboden bij het zoeken naar en aanvragen van de juiste zorg, advies geboden bij WLZ-aanvragen en geholpen bij het indienen van een bezwaar.

Omdat onze nieuwe cliëntondersteuner zeker niet de enige binnen Mensenwerk Hogeland is die OCO taken verricht, heeft ze binnen Mensenwerk Hogeland geïnventariseerd welke maatschappelijk werkers nog meer OCO taken doen. Samen met deze maatschappelijk werkers zijn er afspraken gemaakt over deskundigheidsbevordering met betrekking tot OCO. Met als doel om van elkaar te leren en zo onze ondersteuning te verbeteren, bespreken deze groep maatschappelijk werkers geregeld casuïstiek met elkaar.

Praktijkvoorbeeld onafhankelijke cliëntondersteuning

Een jonge vrouw (Gea) wordt bij ons aangemeld door een WMO consulent. Gea wil graag begeleid wonen in Noord Groningen. Vanwege autisme en trauma's verwacht zij hulp nodig te hebben bij het wonen. Thuis, bij haar moeder, liep het niet goed, ze had hier niet haar eigen plek waar ze zich op haar gemak voelde.

Na een aantal gesprekken met haar gevoerd te hebben, bleek dat de hulpvragen toch anders waren. Begeleid wonen bleek niet aan de orde. We kwamen tot de positieve conclusie dat zij met lichte/preventieve ondersteuning zelfstandig kan wonen op den duur. De onafhankelijke cliëntondersteuner heeft haar geholpen bij het inschrijven bij Woningnet Boven Groningen, om in de toekomst zelfstandig iets te kunnen huren. Ook heeft ze zich aangemeld voor het nieuwe 'Woon-leer-Werk-traject' dat Mensenwerk Hogeland sinds kort biedt.

Met als doel Gea te leren omgaan met de huidige woonsituatie bij moeder, heeft de cliëntondersteuner individuele begeleiding aangevraagd bij de WMO. De cliëntondersteuner heeft samen met Gea het gesprek met de WMO consulent gevoerd en een intake gehad met een zorgaanbieder. Gea vond het lastig om haar hulpvragen goed te verwoorden, dit heeft de cliëntondersteuner daarom samen met haar gedaan.

Gea kon terecht bij de betreffende zorgaanbieder. Nadat Gea twee maanden ondersteuning van deze zorgaanbieder heeft ontvangen, zal de cliëntondersteuner weer het contact met Gea opzoeken, om zo samen met Gea de ondersteuning te evalueren en om de 'vinger aan de pols te houden'.

3.3 Maatschappelijk werk en Welzijnswerk

Maatschappelijk werk en welzijnswerk biedt optimale en passende ondersteuning aan onze inwoners. Als individu of groepen mensen in de maatschappij, zodat zij kunnen participeren in de samenleving. De ondersteuning is gericht op het versterken van de eigen kracht, zelfredzaamheid en het verbeteren van de leefbaarheid. Het gaat hier vooral om de (in hoofdstuk 2 besproken) Individuele trajecten.

Praktijkvoorbeeld Maatschappelijk werk

De casus

De gemeente, afdeling OGGZ, meldt bij Mensenwerk Hogeland dat een inwoner de huur al een tijdje niet betaalt. Hierdoor dreigt er over één week een ontruiming plaats te vinden. Dit vraagt om snel handelen.

Gekozen aanpak

Eén van onze maatschappelijk werkers maakt ruimte in haar agenda door afspraken te verzetten en/of af te melden, om zo snel mogelijk op huisbezoek bij de betreffende inwoner te gaan.

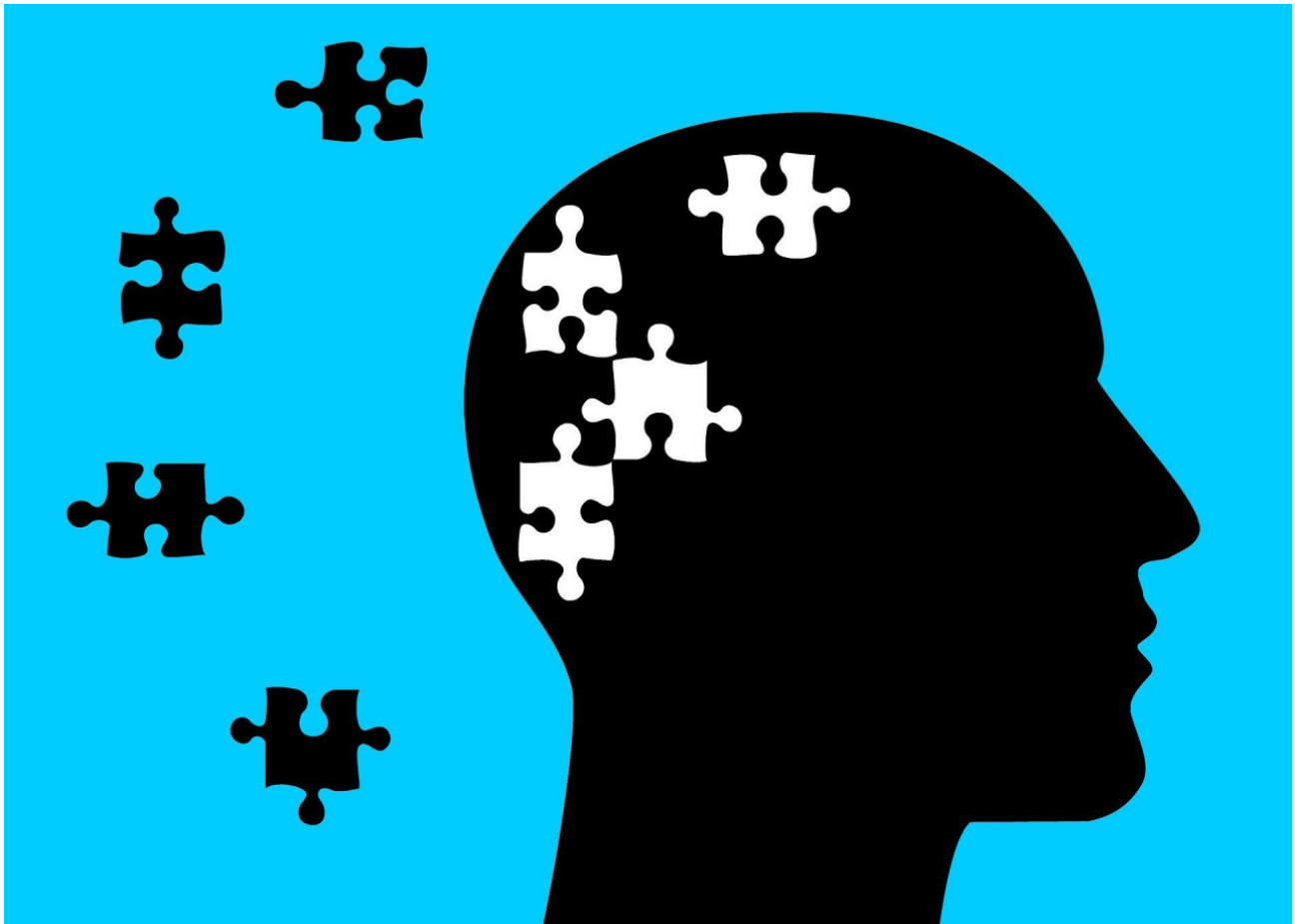
De deur gaat op een kier zodra ze aanbelt en ze vertelt over de melding van de gemeente. Hierbij legt ze uit dat het vaak lukt om ontruiming te voorkomen zodra de maatschappelijk werker en inwoner kunnen samenwerken. “Ik weet niet of dat nodig is”, krijgt de maatschappelijk werker te horen. Ze besluit om haar visitekaartje aan de inwoner te geven, zodat de inwoner erover na kan denken. De volgende dag gaat de maatschappelijk werker opnieuw bij de inwoner langs, maar er wordt niet open gedaan. Ze laat een briefje achter met de vraag of hij misschien contact wil opnemen. Het duurt tien dagen voordat de maatschappelijk werker binnen mag komen. Al die tijd bleef de maatschappelijk werker contact met de verhuurder houden om zo tijd te winnen.

Eenmaal binnen gekomen ziet de maatschappelijk werker een hard werkende man, die het overzicht niet meer heeft in inkomsten en uitgaven. De maatschappelijk werker mag de post openmaken. Het open maken van de brieven neemt twee uren in beslag, het was flinke stapel ongeopende brieven. De maatschappelijk werker ziet dat er bijna niets meer wordt betaald, waardoor veel facturen verdrievoudigd zijn door de oplopende kosten. De inwoner verteld het volgende: *“Hoe hard ik ook werk, ik kan niet genoeg verdienen om rond te komen. Iedereen verdient aan mijn misereabele positie. Ik ben een sukkel geworden en mijn kinderen zien dat ook. Er is geen oplossing voor mijn problemen, want niemand kan dit betalen.”*

De maatschappelijk werker legt de inwoner uit wat de GKB voor hem kan betekenen: budgetbeheer of bewindvoering, meegaan op intake gesprek en helpen afwegingen te maken. De verhuurder wil afspraken maken over de betaling. In overleg met de OGGZ wordt afgesproken dat er geld bij de gemeente aangevraagd wordt, om een aanbetaling te doen op de huurschuld en de lopende huur te betalen. Ondertussen houdt de maatschappelijk werker ook contact met de OGGZ en de GKB.

Resultaat

Door de aanmelding bij de GKB en het starten van een traject bij de GKB, is ontruiming voorkomen. Er volgt nog een intake gesprek bij de GKB. Voor dit intake gesprek zal de maatschappelijk werker samen met de inwoner een overzicht maken van alle schulden. Op het moment dat dit klaar is, blijft de maatschappelijk werker de inwoner monitoren tot het traject bij de GKB daadwerkelijk van start gaat.



OGGZ (Openbare geestelijke Gezondheidszorg)

Het maatschappelijk werk van Mensenwerk Hogeland maakt onderdeel uit van vier OGGZ-netwerken in de gemeente Het Hogeland. Deze netwerken zijn verdeeld over de vier voormalige gemeenten. Binnen de OGGZ werken verschillende zorg- en welzijnsorganisaties samen bij de uitvoering van bemoeizorg, problematische huurachterstand en andere zorgen. Het OGGZ-netwerk in regio Eemsmond bestaat al voor een langere periode in dezelfde samenstelling. Hierdoor weten de aangesloten partijen elkaar goed te vinden, ondanks het thuiswerken en online vergaderen.

De OGGZ heeft een spilfunctie voor inwoners die te maken hebben met kwetsbaarheid, eenzaamheid en/of die op meerdere leefgebieden zorg nodig hebben. Er wordt nauw samengewerkt met onder andere VNN, Politie en Lentis. De maatschappelijk werkers van Mensenwerk Hogeland wordt vaak gevraagd om 'even een kijkje' te nemen bij een inwoner. Het gaat hier vaak om inwoners die in eerste instantie geen directe hulpvraag hebben, maar waar wel veel zorgen om zijn. Onze maatschappelijk werkers gaan dan met zo'n inwoner in gesprek om samen te kijken wat hij of zij nodig heeft. We gaan dan, eventueel in combinatie met onze onafhankelijke cliëntondersteuners, op zoek naar de juiste (geïndiceerde) zorg.



Seniorenvoorlichting

Binnen Mensenwerk Hogeland zijn zeventien vrijwilligers als seniorenvoorlichter actief. Seniorenvoorlichters bezoeken inwoners van 75 jaar en ouder. Tijdens dit bezoek wordt gekeken naar de zelfredzaamheid en welbevinden van de inwoners en of ze gebruik maken van voorzieningen om langer zelfstandig wonen mogelijk te maken. Aan het begin van 2021 is het project stil komen te liggen. Dit omdat senioren een kwetsbare doelgroep (75+) zijn en ook omdat onze vrijwilligers die de voorlichting geven, vaak behoren tot de groep die kwetsbaar is voor het coronavirus.

Nagenoeg alle seniorenvoorlichters van het werkgebied Winsum-De Marne zijn door één van onze medewerkers voor een kennismaking bezocht. De gesprekken zijn van beide kanten als positief ervaren. Naast kennismaking is ook naar de ervaringen van de seniorenvoorlichters gevraagd. Wat verloopt goed en wat verdient aandacht voor verbetering? De verkregen feedback was aanleiding om, aan de hand van Kaizen-sessies (*Kaizen is een proces om samen tot verbetering te komen*), intern verder in te zoomen op de gehele werkwijze. Dit heeft ons in 2021 tot een nieuwe, positievere, insteek gebracht. Deze nieuwe insteek betreft het langsgaan bij senioren tussen de 80 en 85 die jarig zijn om hen te feliciteren. Vervolgens wordt er aan de jarige senior gevraagd of hij of zij behoefte heeft aan een gesprek rondom de voorzieningen die in onze gemeente voor de senior mogelijk zijn en wat het voorliggend veld te bieden heeft. Er wordt dus met iets positiefs gestart, voordat de eventuele behoefte voor ondersteuning besproken wordt. Hiernaast hebben de seniorenvoorlichters nieuw materiaal gekregen, zodat zij hun werk goed kunnen doen. Naar aanleiding van de advertentie die onlangs in het kader van seniorenvoorlichting is geplaatst, verwachten wij in 2022 een gemotiveerde groep nieuwe seniorenvoorlichters te verwelkomen.

Een project dat raakvlakken heeft met seniorenvoorlichting betrof het project 'Mijn Huis op Maat'. Sinds januari 2021 heeft dit project stilgelegen. In verband met de coronamaatregelen bleek dit project niet verder uitvoerbaar te zijn. Het project is in overleg met de gemeente gestopt. Eén van de vrijwilligers die zich inzette voor het project Mijn Huis op Maat, kon in 2021 aan de slag als senioren-voorlichter.

Praktijkvoorbeeld OGGZ

Een vrouw (65) komt thuis na een crisisopname binnen de GGZ. Mevrouw kan moeilijk inschatten wat een goed vervolg voor haar zou kunnen zijn. Een van onze maatschappelijk werkers gaat daarom vrijblijvend in gesprek met mevrouw. Er wordt een begin gemaakt met 'puin ruimen'. De financiën komen weer wat op orde en samen wordt besproken hoe ze de sociale contacten weer wat kan oppakken. Haar hulpvraag is groot en heeft betrekking op veel leefgebieden. Haar vertrouwen in de hulpverlening is bovendien erg klein. De maatschappelijk werker gaat samen met mevrouw op zoek naar een geschikte begeleider die vanuit een indicatie wekelijks met mevrouw aan de slag kan gaan met haar doelen.



04 Ondernemend Mensenwerk Hogeland

Los van de reguliere opdracht onderneemt en ontwikkelt Mensenwerk Hogeland diverse acties in haar werkgebied. Dit doen wij samen met onze opdrachtgever en onze netwerkpartners op het Hogeland.

Website Kwaitwel

Onze informatie en preventiewebsite voor jongeren 'Kwaitwel' blijft bezoekers trekken. In 2021 betrof het aantal serieuze bezoekers (dat zijn bezoekers die langer blijven kijken) ongeveer 211 per maand. In 2020 had de website per maand ongeveer 200 serieuze bezoekers. Net als in 2020 was 'Wat mag je op welke leeftijd' in 2021 het populairste bericht. Andere berichten die goed bekeken zijn gaan over 'welke soorten drugs zijn er', 'wat doet incest met iemand' en 'accenten, dialecten en talen'.

Op de website kunnen jongeren (en hun ouders) informatie vinden over de verschillende thema's en actuele activiteiten waarvoor jongeren bij Mensenwerk Hogeland terecht kunnen. Hiernaast is op de website informatie te vinden over diverse onderwerpen zoals het coronavirus, relaties, middelengebruik, seksualiteit en studiefinanciering. De website is te vinden via de volgende QR-code.

Steunpunt mantelzorg

Mantelzorgers zorgen langere tijd, onbetaald en vaak intensief voor een naaste. Vanwege een chronische ziekte, een lichamelijke of verstandelijke beperking, psychische aandoeningen, verslaving of beperkingen. Ook kinderen en jongeren die opgroeien met zorg zijn mantelzorger. Alle mantelzorgers in de gemeente Het Hogeland kunnen bij Mensenwerk Hogeland terecht voor praktische hulp, emotionele begeleiding en informatie en advies.

In 2021 waren in totaal 1.080 actieve mantelzorgers bij ons geregistreerd. Ten opzichte van 2020, is dit een groei van 71 mantelzorgers. Niet alle bij ons geregistreerde mantelzorgers wonen op Het Hogeland. Deze groep mensen verlenen mantelzorg aan familie of vrienden die in de gemeente Het Hogeland wonen.

Ook dit jaar hebben wij, in samenwerking met de gemeente, mantelzorgers gewaardeerd voor hun inspanning door het uitdelen van cadeaubonnen. Via een persbericht en op sociale media hebben we deze mogelijkheid bij mantelzorgers onder de aandacht gebracht.

Jonge mantelzorgers

Bij Mensenwerk Hogeland hebben we ook aandacht aan jonge mantelzorgers. Zo hebben wij voor jonge mantelzorgers lasergamen en het interactieve spel Crazy 44 georganiseerd.

In het afgelopen jaar stonden er 107 jonge mantelzorgers bij Mensenwerk Hogeland geregistreerd. Met behulp van een online enquête hebben wij onderzocht hoe het nu met deze jonge mantelzorgers gaat en welke wensen of ondersteuningsbehoeften zij hebben. Meer dan de helft van de jonge mantelzorgers die hierop reageerden gaven aan niet met iemand buiten het gezin over mantelzorg te praten. Hiervan hebben vier aangegeven dat school weet dat ze jonge mantelzorger zijn, maar op school hier weinig rekening mee gehouden wordt. Dit resultaat is besproken in het provincie brede Kernteam Jonge Mantelzorgers van CMO STAMM.



Aardbevingscoach Mylène Piek

Aardbevingsdossier

Sinds 2019 biedt Mensenwerk Hogeland individuele aardbevingscoaching aan alle inwoners van de gemeente Het Hogeland. Inwoners die (gezondheids-)problemen ondervinden als gevolg van de aardbevingsproblematiek. Het gaat hier om zowel sociaal-emotionele als praktische ondersteuning. Ook bieden de aardbevingscoaches collectieve activiteiten aan met als doel om de leefbaarheid en sociale cohesie in gemeenschappen (dorpen, wijken) te behouden en daar waar nodig te versterken. Onze collectieve inzet is van belang omdat uit onderzoek is gebleken dat de versterkingsoperaties en de (langdurige) afhandeling van bevingsschade de sociale cohesie, onderlinge relaties en leefbaarheid in het gebied onder druk zet.

Deze ondersteuning doen wij als Mensenwerk Hogeland uiteraard niet alleen. Ook het afgelopen jaar hebben wij de samenwerking rondom het aardbevingsdossier met onder andere de gemeente, het sociaal team, Nationaal Coördinator Groningen (NCG), Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), woningbouwcoöperaties, Rizoem en de GGD als zeer prettig ervaren. Een nieuwe samenwerking betreft de pilot Geestelijke Verzorging Aardbevingsgebied (GVA). Dit is een samenwerking tussen gemeente Het Hogeland, Mensenwerk Hogeland en GVA. De samenwerking vindt zowel op collectief als op casuïstiek niveau plaats. Het doel van de samenwerking is om van elkaar te leren, met name als het gaat om zingevingsvraagstukken en levensvraagstukken.

Onze aardbevingscoaches zijn onder andere vaak te vinden in de dorpen Kantens, Uithuizen en Zandeweer.

Kantens

In het derde kwartaal van 2021 is er een “buurthuiskamer” gerealiseerd in een leegstaande woning. Dit in samenwerking met vastgoedbeheerbedrijf Rizoem. Hier houden de aardbevingscoaches samen met de

bewonersbegeleiders van de woningcorporatie wekelijks een inloopspreekuur. Wekelijks zijn de aardbevingscoaches een dagdeel aanwezig in het dorp in de buurthuiskamer. Inwoners kunnen hier terecht voor zowel praktische als sociaal-emotionele ondersteuning. Op deze manier staan ze letterlijk en figuurlijk dichtbij de inwoners.

Uithuizen

In Uithuizen is een leegstaande woning beschikbaar gesteld door de woningcorporatie voor het realiseren van een buurthuiskamer. Hierin worden inloopspreekuren gehouden in samenwerking met de bewonersbegeleiders van de woningcorporatie.

Hiernaast hebben de aardbevingscoaches samen met de bewonersbegeleiders van de woningcorporatie een opruimdag georganiseerd in de Wilgenbos in Uithuizen. In deze straat staan dertig huurwoningen die gesloopt gaan worden en waar nieuwbouw er voor terugkeert. Het doel van de opruimdag was om inwoners van de Wilgenbos een handje op weg te helpen richting het opruimen en inpakken van hun spullen. Maar ook om de sociale cohesie in de straat te versterken, de verbinding tussen burens op te zoeken en van een 'ik' naar een 'wij' gevoel in de straat te gaan. De versterkingsopgave in de straat is ingrijpend, maar tijdens de opruimdag was dit even niet aan de orde. Niet voor niets zei een inwoner bij een uitzending van RTV Noord: *“Er is nog nooit zoveel gelachen in de straat als op deze dag.”*

Zandeweer

De aardbevingscoaches zijn gestart met de dorpenrondes in Zandeweer. Tijdens deze dorpenrondes gaan de aardbevingscoaches in gesprek met de inwoners door de inwoners aan te spreken die ze tegenkomen. Het is de bedoeling dat de inwoners op een laagdrempelige manier de aardbevingscoaches weten te vinden.



Nieuwe huizen in Kantens

Praktijkvoorbeeld Aardbevingscoaching

De aardbevingscoach is onlangs betrokken geraakt bij een samengesteld gezin: meneer, mevrouw en de dochter van mevrouw. Meneer heeft enkele jaren geleden de woning gekocht met de bedoeling deze naar wens te verbouwen. Tijdens de verbouwing werd steeds meer aardbevingsschade zichtbaar. Dit was het moment waarbij de aardbevingsproblematiek voor het gezin is begonnen.

Veel inspecties en onderzoeken verder is er nog geen duurzame oplossing gevonden voor het gezin met als gevolg veel spanningen en frustratie. Het gezin ziet hun woning achteruit gaan en maakt zich zorgen of ze hier nog veilig kunnen wonen. Naast de aardbevingsproblematiek spelen er nog andere zaken die negatieve invloed hebben op het welzijn van het gezin. Zo zit meneer thuis wegens een burn-out en is zijn dochter, die niet bij het gezin inwoont, ernstig ziek.

De zorgen om de woning, de eigen gezondheid en de gezondheid van de dochter zorgen ervoor dat de draagkracht versus draaglast uit balans is geraakt. In de gesprekken die het gezin heeft met de aardbevingscoach wordt er gekeken waar de prioriteit gelegd kan worden. Wat is voor het gezin belangrijk om als eerst mee aan de slag te gaan. Hierbij maakt de aardbevingscoach gebruik van het spinnenweb van positieve gezondheid.

Naast prioriteiten stellen kijkt de aardbevingscoach samen met het gezin hoe ze zich staande kunnen houden in een situatie waarbij er nog een onduidelijk toekomst perspectief is. Wat kunnen ze doen als de spanning te veel wordt? Hoe kunnen ze het beste omgaan met negatief nieuws en welke activiteiten geven het gezin positieve energie? Dit zijn voorbeelden van vragen die met het gezin besproken worden.



Thuis kamers zijn bedoeld om senioren en kwetsbare inwoners langer (in welbevinden) in de eigen woonomgeving te laten wonen. De Thuis kamers worden gerund door vrijwilligers en gecoördineerd door een sociaal werker van Mensenwerk Hogeland. Het gedachtegoed van Machteld Huber (*positieve gezondheid*), positief welbevinden (*Joris Slaets*) en de kracht van betekenis (*diverse inspiratoren waaronder Emily Esfahani Smith en de principes uit de Blue Zone gebieden*) staan centraal bij de Thuis kamers. Dit houdt onder andere in dat wij kijken naar wat bezoekers nog wel kunnen en op welke manier zij een rol van betekenis kunnen hebben. We vertrekken vanuit de mogelijkheden, talenten en wensen van de bezoekers. Om deze reden kunnen naast de vrijwilligers, ook de bezoekers een zinvolle taak krijgen binnen de thuis kamers.

Inmiddels is de Toolkit voor de Thuis kamers gereed. In deze Toolkit is informatie rondom financiën, praktische tips en gespreksonderwerpen te vinden. Om een duidelijk beeld te geven van wat een Thuis kamer nou precies inhoudt, hebben wij afgelopen jaar gewerkt aan een filmpje.

In samenwerking met onder andere gemeente Het Hogeland, Lentis, TSN-zorg, Noorderzorg en De Hoven, MantelzorgNL en dankzij de gemotiveerde vrijwilligers kent Het Hogeland in 2021 maar liefst elf Thuis kamers. Van deze elf zijn we met drie Thuis kamers in de voorbereidingsfase voor de daadwerkelijke opening. Gezamenlijk nemen er ongeveer zeventig inwoners en dertig vrijwilligers deel aan de thuis kamers. Daarnaast hopen we ook andere dorpen in het Hogeland te interesseren in het starten van of overgaan in een Thuis kamer. Onze ambitie is dan ook om in elk van de 52 dorpen die Het Hogeland kent een Thuis kamer te hebben gerealiseerd.

Wat de Thuis kamers nou echt een succes maakt is het enthousiasme van iedereen (Thuis kamers, Gemeente, Netwerkpartners) die betrokken is bij de Thuis kamers. Zo is er bij de realisatie van de Thuis kamers een enorme betrokkenheid vanuit de de vrijwilligers en deelnemers van de Thuis kamers. Er is heel veel ruimte voor eigen initiatief en dat komt de eigenheid van de Thuis kamers ten goede. Deze ruimte voor het nemen van eigen initiatief, maakt dat deelnemers iets te kiezen hebben. Dit sluit aan bij het gedachtegoed waarmee de Thuis kamers werken. Bovendien verloopt de samenwerking met de gemeente vanaf het begin positief. Met wederzijds enthousiasme gaan we de mogelijkheden en de uitdagingen met elkaar aan.



De meerwaarde van de Thuis kamers volgens een vrijwilliger (Thuis kamer Bedum)

Vrijwillige inzet

Vrijwilliger Bieuwko zet zich met veel enthousiasme in voor de Thuis kamer in Bedum. Hij doet naar eigen zeggen 'alles'. Van koffie inschenken, deelnemers thuis opzoeken tot het promoten van de Thuis kamer. In de Thuis kamer Bedum is veel mogelijk. Zo konden studenten van de Hanzehogeschool in de Thuis kamer terecht om met deelnemers in gesprek te gaan over de Energietransitie. Ook heeft Bieuwko samen met een medewerker van Lentis een lijst opgesteld met mogelijke gespreksthema's voor de Thuis kamers. Deelnemers kunnen zelf bepalen welke thema's in de Thuis kamer aan de orde moeten komen. Te denken aan onderwerpen zoals eenzaamheid, rouwverwerking en sport. Het belangrijkste volgens Bieuwko is dat deelnemers zelf bedenken of kiezen wat ze willen doen in de Thuis kamer en daarbij ook juist zelf aan de slag gaan. Zo worden de deelnemers ook echt eigenaar van de Thuis kamers. Bieuwko is erg begaan met de deelnemers. Wanneer een deelnemer een tijdje niet aanwezig is, zoekt Bieuwko de betreffende deelnemer thuis op om te kijken hoe het met de deelnemer gaat. Binnenkort staat een bezoek bij andere Thuis kamers op de planning, zodat er vanuit een netwerk van Thuis kamers, van elkaar geleerd kan worden.

Het belang van de Thuis kamer

De Thuis kamer is volgens Bieuwko juist in deze tijd belangrijk, omdat veel (kwetsbare en oudere) mensen eenzaam zijn. De Thuis kamer is een gezellige plek, doorbreekt de dag en laat deelnemers met elkaar verbonden voelen. Wanneer inwoners eenmaal over drempel van de Thuis kamer komen, komen ze vaak weer terug. Dit omdat er veel verscheidenheid is wat betreft de activiteiten.

Niet alleen deelnemers hebben volgens Bieuwko baat bij de Thuis kamers. Juist voor de vrijwilligers zoals hijzelf brengt de Thuis kamer veel voldoening. Bieuwko vindt het leuk om zich ergens fanatiek voor in te zetten en, in contact te zijn met anderen. Hij en geniet hij ervan wanneer een oudere mevrouw ver in de 90 hem verteld dat ze altijd zo naar de Thuis kamer uitkijkt.

De rol van de coördinator

Bieuwko geeft aan altijd terecht te kunnen bij de coördinator van de Thuis kamers. Hij zorgt voor diepgang in de Thuis kamers en trapt soms ook op de rem. Hiermee bedoelt Bieuwko dat hij als vrijwilliger soms te snel taken van de deelnemers overneemt. De coördinator wijst Bieuwko hierop, zodat de deelnemers niet te afhankelijk van hem worden.



Woon-leer-werk trajecten

In februari 2021 is Mensenwerk Hogeland, in opdracht van de gemeente Het Hogeland, gestart met het aanbieden van 'Woon-leer-werk trajecten'. Hierbij maken wij gebruik van de al aanwezige ervaring en kennis van de collega's van Sociaal Werk Oldambt. In een Woon-Leer-Werk traject krijgen jongeren tussen 18-27 jaar uit de gemeente Het Hogeland de kans om in één jaar zelfstandig te leren wonen. Het gaat hier om jongeren die vanuit een ondersteuningsvorm zoals beschermd wonen of vanuit het ouderlijk huis de stap willen maken naar zelfstandig wonen, maar er nog niet klaar voor zijn om geheel zelfstandig te leven. Een jongerenwerker (de trajectbegeleider) van Mensenwerk Hogeland ondersteunt en begeleidt de jongeren aan de hand van samen opgestelde doelen, tot het moment dat de zij het volledig zelf kunnen. In eerste instantie is er in deze pilot plaats voor zes jongeren. Binnen de pilot is er nu nog plek voor één jongere. Hiervoor voeren wij momenteel intakegesprekken. Wij verwachten dat deze plek snel ingevuld zal worden. Daarom willen we in 2022 de omvang (aantal plaatsen) van de pilot evalueren en de mogelijkheden voor een vervolg onderzoeken. In het afgelopen half jaar konden de eerste drie jongeren terecht in een woning en staan er twee op de wachtlijst. Dit betekent dat de eerste drie trajecten daadwerkelijk van start zijn gegaan. Alle drie de woningen zijn door de woningcorporatie Wierden en Borgen beschikbaar gesteld.



Woon leer werk traject

In totaal zijn er vanaf de start van de pilot tot en met december 2021 zestien jongeren bij ons voor een traject aangemeld. Deze jongeren zijn via verschillende kanalen bij ons aangemeld. Niet alle jongeren die bij ons worden aangemeld gaan daadwerkelijk een traject doorlopen. Omdat bijvoorbeeld het traject niet aansluit bij de hulpvraag en/of hulpaanbod vanuit het traject. Jongeren die niet aan het traject gaan deelnemen hebben vaak zelf een andere oplossing. Als dit niet het geval is, kijken we met de jongere mee of verwijzen we door.

Praktijkvoorbeeld WLW traject

Sinds augustus 2021 heeft de woningcorporatie Wierden en Borgen een woning beschikbaar gesteld. Hendrik kon hierin terecht en is daarmee de eerste kandidaat in het Woon-leer-werk traject. Samen met Hendrik? werken we aan de volgende ZRM-domeinen.

- *Financiën*: Hendrik heeft schulden en zit in een aanmeldingstraject voor bewind. Hij geeft aan moeite te hebben zijn financiën te ordenen en budgetteren. Totdat het bewind kan starten, ondersteunen wij hem hierin en zoeken we naar passende begeleiding.
- *Huisvesting*: Hendrik heeft zich bij ons aangemeld met de wens om, ondanks zijn schulden, zelfstandig te wonen. Hij heeft sinds augustus 2021 een mooie, nette woning gekregen.
- *Geestelijke gezondheid*: Hendrik heeft twee psychiatrische diagnoses. Hier ondervindt hij veel nadelen van in zijn dagelijks leven. Wij ondersteunen hem bij het omgaan hiermee en onderzoeken of andere hulp hierbij gewenst is.
- *Sociaal netwerk*: De mensen in de directe omgeving van Hendrik zijn niet allen steunend voor hem en hebben niet altijd een positieve invloed op zijn leven. Het traject helpt hem hierin zijn grenzen aan te geven. Wij werken hierbij systeemgericht in het traject de omgeving van Hendrik te betrekken.
- *Dagbesteding*: Hendrik was aan het begin van het traject nog zoekende naar wat hij voor werk en opleiding wil doen. Hij was vaak maar voor korte duur werkzaam bij een werkgever. Binnen het traject proberen we met Hendrik mee te kijken en te onderzoeken wat hij graag wil en wat de mogelijkheden zijn. Zo blijkt dat Hendrik graag iets wil doen binnen de uitvaartwereld.
- *ADL*: Hendrik heeft, gedurende de periode dat hij in de woning woont, laten zien dat het opruimen en schoonhouden van de woning nog ondersteuning van ons vraagt.

Schoolmaatschappelijk werk

Vanaf mei 2021 is Mensenwerk gestart met het uitvoeren van schoolmaatschappelijk werk. Op dit moment is er op het Terra VO in Winsum, locatie Hamrik en Het Hogeland College (HHC) in Winsum, Uithuizen en Warffum een schoolmaatschappelijk werker van Mensenwerk Hogeland aan het werk.

Het doel van het schoolmaatschappelijk werk is om in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteuning te bieden aan jeugdigen en/of hun ouder(s). De schoolmaatschappelijk werker ondersteunt jeugdigen om de onderwijsperiode op een gezonde, veilige en succesvolle manier te doorlopen. Dit vanuit de gedachte dat schoolmaatschappelijk werk preventief werkt, waardoor er minder geïndiceerde jeugdhulp nodig is.

De schoolmaatschappelijk werker kan met leerlingen, ouders/verzorgers en de school meedenken, zelf kortdurende hulp geven, of zorgen dat passende hulp wordt ingezet door middel van verwijzing. De schoolmaatschappelijk werker kan bijvoorbeeld meedenken bij schooluitval, opvallend/afwijkend gedrag bij een leerling, angsten, somberheid, opvoeding of problemen in het gezin. Leerlingen kunnen bovendien terecht bij de schoolmaatschappelijk werker als zij moeilijkheden op school, thuis of andere persoonlijke problemen willen bespreken.

In het kader van kennismaken, zichtbaarheid en preventie hebben er sinds de start van het schoolmaatschappelijk werk verschillende overleggen en samenwerkingen plaatsgevonden. Mentoren weten ons steeds beter te vinden om advies te vragen rondom een leerling. De verwijzing naar het

schoolmaatschappelijk werk door de orthopedagoog/zorgcoördinator verloopt gemakkelijk en snel. Dit komt door de (fysieke) aanwezigheid op school. Naast professionals binnen de school, werken we ook samen met partijen buiten de school. Te denken aan de leerplicht, GGD, het Sociaal Team Jeugd, Team 050 en Molendrift.

Projectvoorbeeld Schoolmaatschappelijk werk

Vanuit school is het signaal naar voren gekomen dat er meiden op school zitten die niet de financiële middelen hebben om menstruatiemiddelen aan te schaffen. Zeker wanneer er binnen een huishouden meerdere meiden menstrueren. Drie meiden zijn daarom een handtekeningactie gestart met als doel om vanuit school gratis menstruatiemiddelen aan te bieden.

Na de handtekeningactie is de conrector van de school bij de schoolmaatschappelijk werker gaan informeren of zij nog geldstromen binnen de gemeente kent voor het gratis aanbieden van menstruatiemiddelen op school. De schoolmaatschappelijk werker is gaan informeren binnen de gemeente en is zo terecht gekomen bij een medewerker 'Beleidsuitvoering Participatiewet'.

Samen met deze medewerker wordt gekeken of in samenwerking met verschillende partijen er een campagne georganiseerd kan worden. Het met als doel is om het thema 'menstruatie armoede' op de (publieke) agenda te zetten en om menstruatiemiddelen toegankelijk te maken op eerst één school, waarna eventueel meer scholen volgen. Dit kan door het installeren van menstruatiekastjes menstruatie kastjes in geselecteerde meisjes/dames toiletten. Om deze kastjes te kunnen vullen wordt er gekeken of er een samenwerking gerealiseerd kan worden tussen partijen die zich inzetten voor armoedebestrijding. Ook wordt er nagedacht of er via sponsors menstruatiemiddelen ingezameld kunnen worden. Op dit moment bevindt het project zich nog in de onderzoeksfase.

A man with glasses and a light-colored patterned shirt stands on a wooden bridge over a canal. He is leaning on the bridge railing. In the background, there are houses with red-tiled roofs and bare trees, suggesting a suburban setting. The text '05 Organisatie' is overlaid on the image.

05 Organisatie

Medewerkers

Mensenwerk Hogeland heeft 28 medewerkers. Dit zijn voornamelijk parttimers. De medewerkers zijn ingedeeld in twee gebiedsteams: WinsumLeens en BedumUithuizen. Beide teams bestaan uit buurtwerkers en buurtmaatschappelijk werkers, aangevuld met een sociaalraadvrouw. Elk gebiedsteam heeft eigen spreekuren en een gezamenlijke bereikbaarheidsdienst waar inwoners terecht kunnen voor ondersteuning. Wij zijn op werkdagen telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren. Verder delen de gebiedsteams een dagelijkse crisisdienst. In ons registratiesysteem 'Myneva' worden inwoners die zich bij ons aanmelden ingedeeld bij een team. Beide gebiedsteams hebben afgevaardigden voor de vier Sociale Teams op Het Hogeland (samen met WMO en Jeugd van de gemeente).

Tabel 3: Overzicht medewerkers

Naam	Functie
Arya Molter	Buurtmaatschappelijk werker
Bregje Ligthart	Teamcoach Bedum Uithuizen
Erin Vink	Buurtwerker
Fransien Haagsma	Jongerenwerker, Woon-Leer-Werk trajecten
Hanna Postma	Buurtmaatschappelijk werker
Hannah van Bruggen	Onafhankelijke Cliëntondersteuner
Jan Bernard Oostwoud	Coördinator informele zorg, thuishamers
Jan van der Molen	Buurtmaatschappelijk werker
Jant Santema	Buurtmaatschappelijk werker
Jeroen Lukassen	Managementondersteuner
Joke Stoutjesdijk	Mantelzorgconsulent
Jolanda Mirck	Budgetcoach
Kimberley van Oossanen	Jongerenwerker, weerbaarheidstrainingen
Lutske Rump	Teamcoach Winsum/ Leens
Marcel van Leeuwen	Directeur
Marjon van der Veen	Sociaal Raadvrouw
Mathijs van der Molen	School en buurtmaatschappelijk werker
Monica Blom	Buurtwerker, mantelzorg
Mylène Piek	School en buurtmaatschappelijk werker, aardbevingscoach
Nicole Hoofs	Jongerenwerker, jonge mantelzorgers
Nik Poortinga	Jongerenwerker, straatwerk
Peter Russchen	Managementondersteuner
Rutger Kors	Jongerenwerker, straatwerk
Sabine Snellen van Vollenhoven	Buurtwerker, aardbevingscoach
Sandra Middel	Ervaringsdeskundige financiën
Sharon Smidt	Buurtmaatschappelijk werker
Sorayda Barelds	School en buurtmaatschappelijk werker
Tineke Baron	Sociaal Raadvrouw, projectleider Armoede Tintenbreed
Willemijn Homan	Buurtwerker, samenlevingsopbouw

Trainingen medewerkers

Medewerkers en vrijwilligers van Mensenwerk Hogeland worden regelmatig (bij)geschoold. Het merendeel van de trainingen worden verzorgd door Tinten Trainingen en Advies (TTA), onderdeel van de Tintengroep waar ook Mensenwerk Hogeland deel van uitmaakt. Een deel van deze trainingen wordt gegeven door trainers van TTA zelf. Voor een ander deel van de opleidingen wordt gebruik gemaakt van externe partijen. Onderstaand is een lijst te vinden met de trainingen die onze medewerkers in 2021 hebben afgerond. In de meeste gevallen vullen deelnemers aan het einde van de training een evaluatieformulier in. De volgende cijfers laten de gemiddelde tevredenheid zien, van alle deelnemers van de trainingssessies waar één of meer van onze medewerkers aan hebben deelgenomen. Hier vallen dus ook medewerkers van andere Tinten organisaties onder.

Zoals besproken in het 'Plan van Aanpak 2018-2021' (PvA), worden onze medewerkers dankzij het volgen van deze trainingen geschoold als T-shaped professional. Hiermee krijgen medewerkers een bredere basiskennis waarmee ze in het voorliggend veld goed samen kunnen werken met ketenpartners.

Tabel 4: Trainingen medewerkers

Gevolgde trainingen door medewerkers Mensenwerk Hogeland	Gemiddelde tevredenheid
Basis GGZ	7,8
Basis Participatie	7,9
Begeleide intervisie 2021 (SKJ)	9
Bewust Leiderschap voor teamcoaches en leidinggevend	9,199999999999999
BHV Basis	8,1
BHV Herhaling	9
Feitelijk en beknopt rapporteren	7,2
Financiële problemen herkennen & eerste hulp -basis	8
Informatiebeveiliging - e-learning, module 1 AVG	Geen evaluatie
Introductieprogramma Privacy - e-learning, module 2 AVG (verplicht)	Geen evaluatie
Oplossingsgericht werken Basis	8,5
Participatie Basis	7,9
Positieve Gezondheid	7,8
Positieve Gezondheid voor teamcoaches - e-learning	7,6
VerzuimTraining (door MKBasics)	Geen evaluatie
Gemiddelde tevredenheid over alle gevolgde trainingen	7,8

Clëntenraad

Aan het begin van 2021 hebben wij al onze vrijwilligers een brief gestuurd met de vraag of zij willen deelnemen aan de cliëntenraad. Hiernaast is in 2021 elke bijeenkomst een medewerker aangesproken om iets te vertellen over zijn of haar werkzaamheden. Hiernaast is in 2021 tijdens elke bijeenkomst van de cliëntenraad een medewerker aangesproken om iets te vertellen over zijn of haar werkzaamheden. Aan het einde van 2021 bestond onze cliëntenraad uit drie vaste leden.

WachtlIJst

In 2021 stonden er geen inwoners op de wachtlijst van Mensenwerk Hogeland. In de meeste gevallen pakt de medewerker bij wie de aanmelding binnenkomt de casus ook op. Hiermee realiseren wij dat 90% van onze cliënten te maken heeft met één contactpersoon. Zodra een inwoner zich bij ons aanmeldt, plannen wij direct een intakedatum. Doordat wij direct een intakedatum plannen, wachten inwoners soms langer dan de afgesproken KPI van twaalf werkdagen. Wanneer inwoners wachten op het intakegesprek, worden zij namelijk door het registratiesysteem geregistreerd als 'staand op een wachtlijst'. Onze opdrachtgever is hiervan op de hoogte.



Marcel van Leeuwen neemt de onderscheiding in ontvangst van wethouder Mariette de Visser. Foto: Egbert Euser

Award Mensenwerk Hogeland

► Waardering voor invulling geven aan de Social Return On Investment

Social Return On Investment (SROI) award

Social Return

In de aanbesteding is afgesproken dat Mensenwerk Hogeland 5% van haar opdracht (ruim 300.000 euro) besteedt aan Social Return in de periode 2018 – 2021. Door het beschikbaar stellen van stageplekken, het aannemen van een collega met een beperking en doordat wij werkzoekenden uit de gemeente hebben aangenomen, is deze doelstelling in 2021 gehaald. Ondanks de coronacrisis hebben wij in 2021 stagiaires van het Alfa College, het Noorderpoort en de Hanze Hogeschool kunnen begeleiden. Een voorbeeld hiervan is de inzet van een stagiaire in het Woon-Leer-Werk traject. Social Return is van belang om mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie aan werkervaring te helpen en om inwoners sterker op de arbeidsmarkt te laten starten. Dit sluit aan bij onze visie dat wij streven naar het versterken van talenten en mogelijkheden van inwoners.

De Social Return On Investment (SROI) award, dat uitgereikt wordt door gemeente Het Hogeland en Werkplein Ability, is dit jaar naar Mensenwerk Hogeland gegaan. We zijn erg trots op deze erkenning van deze twee partijen.

'Ik kan deze waardering zeker onderschrijven: na 5,5 jaar uit het werkveld geweest te zijn en met de leeftijd van 60 jaar voel ik me nu erg welkom en gewaardeerd bij Mensenwerk om wat ik (wel!) te bieden heb. Ik ben blij dat ik mij hier binnen deze organisatie weer kan inzetten voor de maatschappij.' – Medewerker Mensenwerk Hogeland

Hoe hou je medewerkers gemotiveerd tijdens de coronacrisis?

Deze vraag stelde Nicole aan Marcel van Leeuwen (directeur), Lutske Rumpt en Bregje Ligthart (teamcoaches).

Het belangrijkste is dat je contact met iedereen blijft houden. Dat je blijft vragen hoe het met iedereen gaat. Doordat je elkaar niet meer in de wandelgangen of op kantoor tegenkomt moet je dit echt inplannen. Belrondes houden en aan het begin van een digitaal teamoverleg de tijd nemen om te informeren hoe het met iedereen gaat. Zijn er collega's die het moeilijk hebben, waar lopen ze tegenaan en meedenken hoe het verbeterd kan worden.

Zo waren er collega's die moeite hadden met thuiswerken. Die zich niet 8 uur lang konden concentreren op een beeldscherm. Dan denk je mee. Kan het misschien helpen als je met een collega tussendoor gaat wandelen? Deze ruimte moet je de medewerkers geven. Met collega's die het als onveilig ervaren om buiten de deur te werken bekijk je wat die persoon dan wel kan doen. Samen met het team probeer je het werk te verdelen en op te vangen, zodat die personen ook met een gerust hart en zinvol thuis kunnen werken. Het is echt kijken naar het individu zelf, maatwerk! Elke week tijdens het MT afstemmingsoverleg stonden we hier ook bij stil. Hoe is het met iedereen, meedenken, heeft er iemand iets nodig? En soms kan dit iets heel eenvoudigs zijn zoals een bureaustoel.

Ook collega's met (kleine) kinderen die thuisonderwijs moesten geven hebben we de ruimte gelaten hun werk anders in te plannen of te verplaatsen. De situatie is nu eenmaal anders en je kunt dan niet hetzelfde functioneren verwachten als wanneer iemand rustig op een kantoor kan werken. Daar zijn we de medewerkers in tegemoet gekomen.

Toen de vier gemeentelijke gebouwen dicht gingen, hebben we gekeken of het mogelijk was om extra werkplekken in ons hoofdgebouw De Meenschaar te realiseren. Aan de hand van een rooster konden we de medewerkers, die dit nodig hadden, een paar uur een werkplek buiten het huis bieden. Ook werden er online koffie momenten gehouden en werden er in plaats van de fysieke kerstborrels door twee medewerkers online Kerst Pub Quizen georganiseerd. Zo hielden we samen toch het contact onderling in stand.

Sommige beslissingen, die in coronatijd genomen moesten worden, waren heel lastig. Je voelt de splitsing in de maatschappij, je hebt je persoonlijke visie, maar je moet ook in het belang van de organisatie denken. Je moet naar het totaalplaatje kijken en lukt niet altijd om iedereen tegemoet te komen bij een beslissing.

Afgelopen september moesten we besluiten dat er in het jongerencentrum op toegangsbewijs oftewel de QR-code gecontroleerd moest gaan worden. Om de jongerenwerkers hierin te steunen hebben alle MT leden een dagdeel meegedraaid. Dit om de jongeren uitleg over de maatregel te geven en de jongerenwerkers een steun in de rug te zijn. Dit werd wel zeer gewaardeerd door de jongerenwerkers.

Vooral in het begin moesten we heel terughoudend zijn. We konden de ernst of hoe ernstig het zou worden nog niet goed overzien. Het was steeds schakelen: wat zijn de nieuwe maatregelen, wat zijn de besluiten van het Kernteam van Tinten, wat wil de gemeente. Hierdoor hebben we medewerkers ook wel eens moeten

afremmen. Medewerkers kwamen met alle goede intenties met ideeën en voorstellen en als MT moesten we dit wel eens afremmen. Sommige zaken konden nog niet of bleken toch bij nader inzien niet verantwoord. Dat was lastig, juist omdat het met alle goede bedoelingen en intenties bedacht was.

Door corona hebben we onze manier van werken regelmatig moeten aanpassen. We hebben meegedacht over hoe vorm te geven aan de hulpverlening. We zijn uitgegaan van wat nog wel kan. De buurtwerkers en jongerenwerkers werden steeds weer uitgedaagd om creatief te denken en bijvoorbeeld online- of buitenactiviteiten aan te bieden. We hebben een vitaal beroep en met in achtneming van de coronamaatregelen hebben we toch kunnen doorwerken. Als we over deze laatste twee jaar kijken hebben we net zoveel mensen bediend als in 2019 en de tevredenheid van de klant is gelijk gebleven.

Ook zijn de onderlinge verhoudingen onder de medewerkers goed gebleven. Daar waar je zag dat vooral het afgelopen jaar de verdeeldheid toenam, zag het MT dit niet terug onder de werknemers. Dat is iets om trots op te zijn met z'n allen.

Nu alles weer langzaam opstart is het voor veel medewerkers weer opnieuw wennen. We hopen voor de toekomst dat we ook een deel hybride kunnen blijven werken. Daar zijn we de afgelopen twee jaar behoorlijk in sneltrein tempo in geschoold. Juist in zo'n uitgestrekt gebied als hier in de gemeente Het Hogeland kan dit veel reistijd schelen. We hopen dit ook in de toekomst voor een deel te kunnen blijven doen. Dit heeft een positief effect op de wachtlijsten en geeft een betere balans tussen werk en privé.

Het MT is unaniem trots op het team van medewerkers. Hoe de medewerkers geschakeld hebben, hoe we ons werk beter ingedeeld hebben, hoe we met elkaar om zijn gegaan en elkaar hebben ondersteund. Laten we hopen en koersen op betere tijden, goed werk blijven verrichten en elkaar ontmoeten bij leuke samenkomsten in de komende tijd van versoepelingen.

Ervaringsdeskundigen

Binnen Mensenwerk Hogeland is één ervaringsdeskundige in dienst. Onze ervaringsdeskundige is gespecialiseerd in schuldenpreventie en zij neemt vanuit deze rol plaats in de werkgroep financiën. Inmiddels heeft onze ervaringsdeskundige al voor veel inwoners iets kunnen betekenen. Zo heeft ze in het afgelopen kwartaal onder andere aan ruim twintig inwoners individuele ondersteuning geboden.

Vrijwilligers

Bij Mensenwerk Hogeland zijn 96 actieve vrijwilligers geregistreerd. Onder andere bij de Thuis kamers, seniorenvoorlichting, Budgetmaatjes en de Jeugdsozen maken wij dankbaar gebruik van vrijwilligers. Als het gaat om onze vrijwilligers, werkt Mensenwerk Hogeland graag samen met het Steunpunt Vrijwilligers van Stichting Werk op Maat.

Omgeving & samenwerking

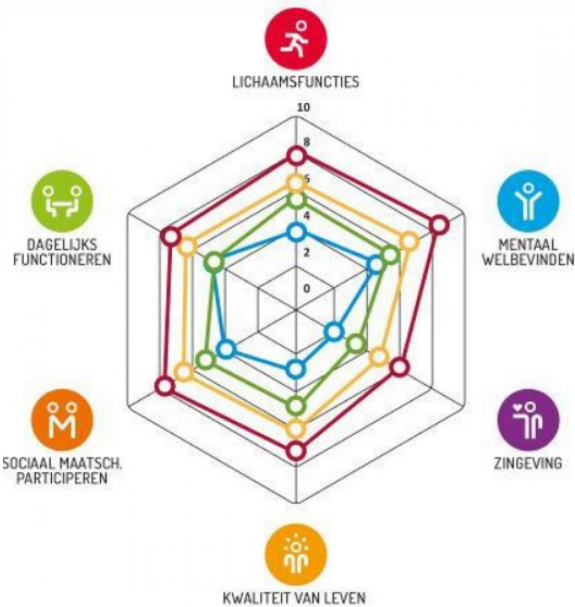
Mensenwerk Hogeland vindt het belangrijk om de samenwerking op te zoeken met andere organisaties uit de regio. In tabel 5 is een kleine greep te vinden van de organisaties waar wij in het afgelopen kwartaal mee hebben samengewerkt.

Tabel 5: Organisaties waarmee wij samenwerken

GGD en VNN	Samen met de GGD en VNN bieden wij, in het kader van het 'Preventie en Interventie Team' (Pit), preventieve ondersteuning aan op scholen in de vorm van een menukaart.
Deelname in platform Armoedebeleid en in het bijzonder ons afstemmingsoverleg met Humanitas en de Voedselbank	Op reguliere basis hebben wij overleg met de Voedselbank en Humanitas om onze werkzaamheden met elkaar af te stemmen en elkaar te versterken. Onze samenwerking betreft onder andere het naar elkaar op- en afschalen. Zo kunnen wij bijvoorbeeld inwoners toeleiden naar de Voedselbank.
Vakland Het Hogeland	Deelnemers van Vakland kunnen bij ons praktijkervaring rondom zorg en welzijn opdoen.
Nationaal Coördinator Groningen (NCG), Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), Rizoem, GVA en GGD Groningen	Overleggen en samenwerking in het kader van het aardbevingsdossier.
Zorgdomein	Sinds halverwege juni kunnen huisartsen op het Hogeland via het digitale platform Zorgdomein naar ons doorverwijzen.
DeClick	Beschikbaar stellen van ruimtes (o.a. in jeugdsos en het JC het Spoor) voor deze rijdende popschool, om creatieve jongeren op het Hogeland samen te brengen.
Politie, OOV en Boa's	Afstemming over o.a. de inzet van straatwerk en ondersteuning bij groepsaanpakken
Huis voor de Sport, Barkema en de Haan, Bewegteam Het Hogeland en Winsum beweegt	Vakantieactiviteiten Hogeland on the Move
Onderwijsinstellingen (BO & VO) binnen gemeente Het Hogeland	Weerbaarheidstrainingen, preventie en beweegactiviteiten.
Terra Winsum, HHC Warffum, HHC Uithuizen & Winsum	Bij deze onderwijsinstellingen biedt Mensenwerk Hogeland Schoolmaatschappelijk werk
Woningcorporaties Wierden en Borgen, De Delthe, Marenland en SUW	De woningcorporaties stellen woningen beschikbaar voor de Woon – Leer – Werk trajecten. Ook bij andere thema's zoals schulden en aardbevingsproblematiek werken wij samen met de woningcorporaties op Het Hogeland.
TSN-zorg, Buurtzorg, praktijkondersteuners huisartspraktijken, Vakland, casemangers dementie, De Hoven/Zorgcentrum Alegunda Ilberi, Noorderzorg, Lentis	Thuis kamers
OGGZ overleggen met de woningbouwcorporaties, GGD, VNN, Lentis en VKB/GKB	Binnen de OGGZ werken verschillende zorg en welzijnsorganisaties op het Hogeland samen bij de uitvoering van bemoeizorg, problematische huurachterstand en andere zorgen.

06 Vooruitblik





Positieve Gezondheid

Positieve gezondheid

In 2021 zijn wij intern bij Mensenwerk Hogeland begonnen met het implementeren van het gedachtengoed van positieve gezondheid (PG) in met name de Thuis kamers, de seniorenvoorlichting en ons steunpunt Mantelzorg. Machteld Huber (en ook Joris Slaets) hebben dit gedachtengoed ontwikkeld met het idee dat een mens veel meer is dan alleen zijn ziektebeelden en de beperkingen die dat met zich meebrengt. Het spinnenweb van Huber laat zien dat we als mens veel meer zijn: het gaat om zingeving en mooie sociale contacten.

Het komend jaar gaan we met elkaar kijken hoe we PG ook 'bewust' toe kunnen passen in het maatschappelijk werk en onafhankelijke cliëntondersteuning. Ik schrijf 'bewust', omdat veel van PG in het DNA van sociaalwerk zit en dus al veel wordt toegepast. Sociaal werkers gaan immers al met inwoners op zoek naar zelfredzaamheid, sociale contacten en zingeving. Met de Thuis kamers, seniorenvoorlichting en het steunpunt Mantelzorg leveren we in de transformatie van het Sociaal Domein een belangrijke bijdrage aan het mogelijk maken van het langer zelfstandig wonen (in welbevinden) van kwetsbare en oudere inwoners. Hierbij werken we er aan om onderdeel te zijn van een 'ketenaanpak' samen met huisartsen, wijkverpleging/thuiszorg en verpleegtehuizen. Inmiddels krijgen we vanuit de thuiszorg en POH's inwoners verwezen naar de Thuis kamers.

Taalachterstand nieuwe Nederlanders

Vanuit de Taalmaatjes en het Taalcafé van Humanitas hebben we het aanbod gekregen om samen te werken op het gebied van taalachterstand bij nieuwe Nederlanders. In de contacten met deze inwoners is taal regelmatig een barrière. Doorverwijzing naar een Taalmaatje of een Taalcafé kan hierbij helpend zijn. Ook ons experiment, om via één van onze teamcoaches een telefonische tolk in te zetten, wordt voortgezet in 2022.



Energietransitie

In 2016 zijn er in Parijs afspraken gemaakt over klimaatdoelen om de opwarming van de aarde tegen te gaan. Een belangrijk deel van die afspraken is het stoppen met het verbranden van fossiele brandstoffen om de uitstoot van CO₂ sterk te verminderen. Dit werkt op verschillende manieren ook door in ons Hogeland. Het dorp Zuidwolde is bijvoorbeeld al aangemerkt als pilot om als één van de eerste dorpen van het aardgasnet af te gaan. Op termijn zullen zo alle dorpen en buurten aan de beurt komen. Sociaal werk kan een belangrijke rol spelen om inwoners hier goed bewust van te maken en goed bij te betrekken. Binnen het buurtwerk van Mensenwerk Hogeland gaan we kijken of we in 2022 een project kunnen starten dat een relatie heeft met duurzaamheid en de energietransitie.

Versterking van het voorliggend veld

Samen met de bestuurder van de Tintengroep en de gemeente onderzoeken we welke meerwaarde Mensenwerk Hogeland kan leveren om de kosten van WMO/Jeugd beheersbaar te maken. Onze rol van vroegtijdige signalering, normalisering en dichtbij organiseren zijn onze sterke punten. Op het gebied van jeugd en jongeren leveren we met het werken op straat en de jeugdsozen, de Preventie en Interventie Teams (PIT) op het voortgezet onderwijs, het project met steunouders en de sociaalvaardigheid-, weerbaarheid- en KIES-trainingen al een mooie bijdrage. Vanuit het maatschappelijk werk willen we graag verder doorontwikkelen met betrekking tot de collectieve aanpak. Dit kan bijvoorbeeld op het aardbevingsdossier, bij echtscheidingen en bij rouwverwerking.

De Impact van ons werk

Steeds meer willen we de impact van ons werk laten zien. Dit doen we met verhalen, filmpjes en foto's, maar ook meer en meer met prestatie indicatoren (KPI). Vanuit onze registratie kunnen we laten zien wat we bereiken met de ondersteuning van onze inwoners (ZRM). Dit jaar hebben we met de rapportages op ons

aardbevingsproject veel meer de impact laten zien. Dit 'laten zien van impact' willen we in 2022 doortrekken naar andere projecten zoals het schoolmaatschappelijk werk en de woon-leer-werk trajecten. In 2022 zal ook van het buurtwerk (collectieve activiteiten) meer verwacht gaan worden op het gebied van registratie. Eind 2021 zijn we hier mee begonnen, met ondersteuning vanuit Tinten. Ook dit is gericht om beter de impact van ons werk te kunnen laten zien.