



rijnstad

Jaarverslag  
**2017**



# Rijnstad Jaarverslag 2017

---



# Inhoudsopgave

---

<b>1. Profiel en structuur van de organisatie</b>	<b>4</b>
<b>2. Ontwikkelingen</b>	<b>8</b>
<b>3. Samenwerking</b>	<b>10</b>
<b>4. Financiën en Bedrijfsvoering</b>	<b>11</b>
<b>5. Personeel en Organisatie</b>	<b>13</b>
5.1 CAO en arbeidsvoorwaarden	13
5.2 Organisatie	13
5.3 Arbeidsomstandigheden	13
5.4 Opleidingen en deskundigheidsbevordering	14
5.5 Verzuim	14
5.6 Personeelsinformatie	15
5.7 Kwaliteit	16
5.8 Ondernemingsraad	17
<b>6. Cliëntenraad</b>	<b>20</b>
<b>7. Beleid &amp; prestatie per product</b>	<b>22</b>
<b>1. Voorschoolse ontwikkeling</b>	<b>23</b>
1.a Spel aan huis	23
1.b Speelmorgen	25
<b>2. Jeugd</b>	<b>29</b>
2.a Kinderwerk	29
2.c Tiener- en jongerenwerk (inclusief stedelijk)	32
<b>3. Samenlevingsopbouw</b>	<b>39</b>
3.a Opbouwwerk/Participatiewerk/Kwartiermaken	39
3.c Volare	42
3.d Buurtbemiddeling	44
3.e Arnhemse Uitdaging	45
3.f Vrijwilligerscentrale	48
<b>4. Hulpverlening</b>	<b>53</b>
4.a Sociaal Raadsliedenwerk	53
4.b Home-Start	58
4.c Bemiddeling bij scheiding en omgang	60
4.d OZO-coördinatie	62
4.e Meldpunt ontruiming	64
4.f Activerend beheer	68
4.g Formulierenbrigade	73
4.h Vrijwilligerscoördinatie/Thuisadministratie	76
4.i Collectief aanbod	82
<b>5. Monocentra Symfonie en Hobbit</b>	<b>85</b>
<b>6. Geld kun je leren</b>	<b>88</b>
Bijlage 1	93

# Uitgangspunten van verslaglegging

---

Voor u ligt het jaarverslag van Rijnstad, organisatie voor welzijn en hulpverlening. In dit jaarverslag kijken wij uitgebreid terug op de uitvoering van activiteiten in 2017. Door het verslag krijgt u een helder beeld van de prestaties in 2017 en de wijze waarop wij dit organiseren.

Onze dienstverlening wordt per product geëvalueerd. Hierbij wordt in elk geval aandacht besteed aan de geleverde prestaties in vergelijking met de geplande prestaties.

Samen met de jaarrekening vormt dit verslag de verantwoording naar de gemeente Arnhem. Wij blijven conform afspraak apart rapporteren over:

- Buurtbemiddeling;
- Schulddienstverlening<sup>1</sup>.

De ontwikkelingen en signalen per gebied worden separaat besproken in onze kwartaalgesprekken met de teams Leefomgeving. Daarnaast is en blijft het natuurlijk mogelijk om, als dit gewenst is, overige informatie te verstrekken over beleid, dienstverlening en organisatie. U kunt onze website [www.rijnstad.nl](http://www.rijnstad.nl) raadplegen of contact met ons opnemen.

---

<sup>1</sup> Rijnstad rapporteert ook separaat volgens contract aan de gemeente Arnhem.

# 1. Profiel en structuur van de organisatie

---

## Missie, visie en doelstellingen

### Onze missie

Rijnstad draagt bij aan het bevorderen van een actieve deelname aan de samenleving. Wij doen dit door mensen te versterken in hun kwaliteiten, te ondersteunen bij hun problemen en ontwikkeling en aan te spreken op eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden. Wij doen dit samen met deze mensen. En samen met opdrachtgevers en partners. Wij gaan voor een duurzame aanpak, een aanpak waarin mensen groeien.

Wij bieden dienstverlening op maat en dicht bij de mensen. Rijnstad heeft daarbij een preventieve functie en curatieve functie in de eerste lijn. Onze dienstverlening is bij voorkeur degelijk en beproefd, met daarnaast aandacht voor innovatie en ontwikkeling.

### Onze visie

Rijnstad is de maatschappelijke organisatie op het gebied van welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Arnhem en omgeving. In deze markt zijn wij de vaste partner bij en uitvoerder van opdrachten. Wij zijn sterk verankerd in de samenleving.

Onze opdrachtgevers nemen tot nu toe structureel producten en diensten van ons af, omdat wij concurrerend zijn op het gebied van: kwaliteit (professionaliteit), netwerken in de wijk, vrijwilligers, accommodaties, innovatie, kosten en resultaatgerichtheid. Wij zijn een meedenkende, pro-actieve en betrouwbare partner.

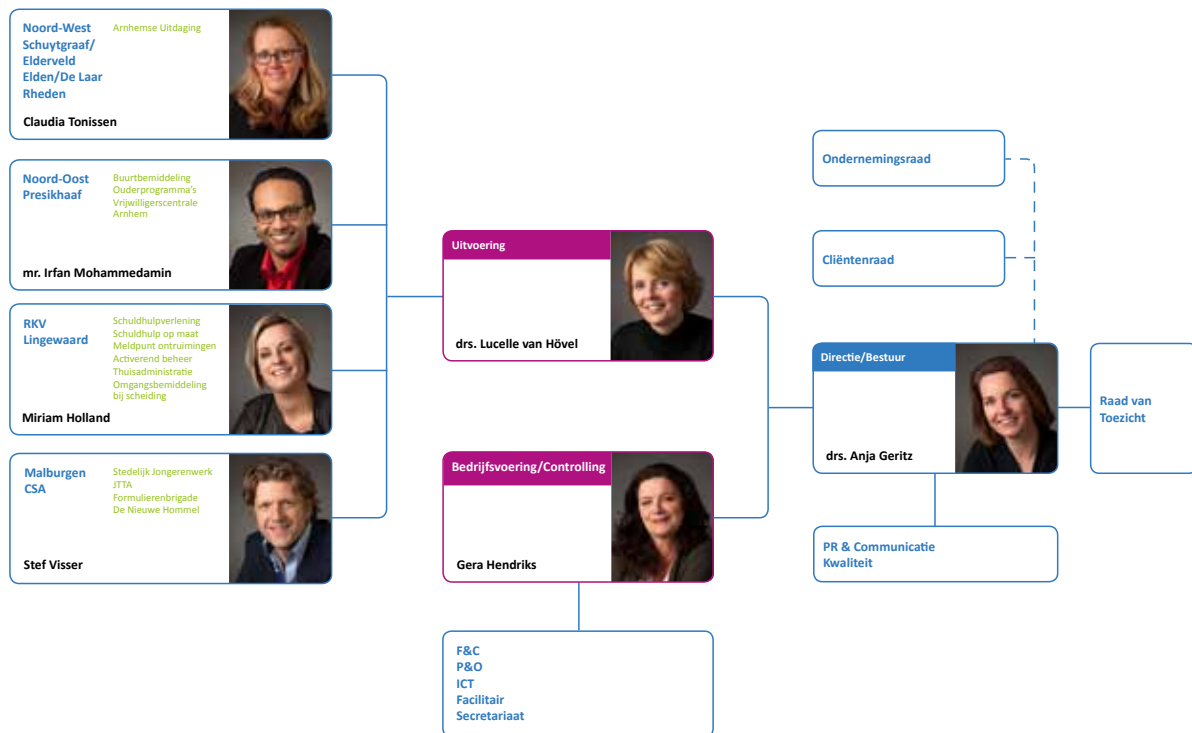
Naast het verbeteren van bestaande dienstverlening ontwikkelen wij vraaggericht nieuwe dienstverlening, waarmee wij nieuwe opdrachtgevers aan ons binden en bestaande opdrachtgevers blijven interesseren.

### Onze doelstellingen

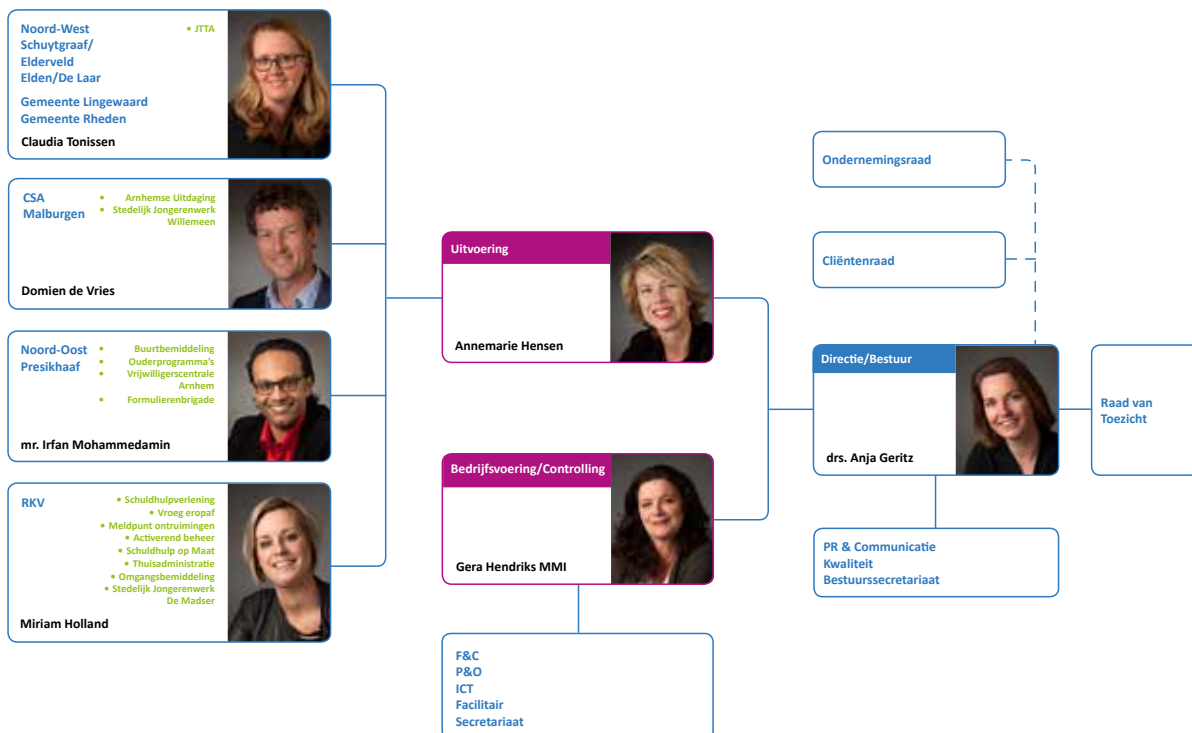
- Bevorderen van (gelijke) kansen.
- Tegengaan van isolement.
- Stimuleren van participatie.
- Bijdragen aan een maatschappelijk vangnet.
- Bevorderen van veiligheid.

# De organisatiestructuur

Per 1 januari 2017 is de organisatiestructuur als volgt:



Per 1 oktober 2017 is de organisatiestructuur als volgt:



---

## Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht is de interne toezichthouder van stichting Rijnstad. De Raad toetst de activiteiten van de directeur-bestuurder en van de organisatie als geheel aan de eisen die door de wetgever en de samenleving aan de stichting worden gesteld.

De Raad en de individuele leden staan de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd met adviezen terzijde. De leden van de Raad van Toezicht voeren hun taken uit vanuit een onafhankelijke positie. Alle leden zijn maatschappelijk en/of professioneel actief in de regio Arnhem en omgeving en hebben daardoor goed inzicht in het werkveld van Rijnstad.

Voor Rijnstad was 2017 een bewogen en bijzonder jaar.

Een jaar waarin Rijnstad een forse bezuinigingstaakstelling moest opvangen. Ook een jaar waarin Rijnstad de eigen dienstverlening, werkprocessen en organisatie verder heeft afgestemd op het wijkgericht werken. De veranderende eisen en wensen van steeds meer verschillende opdrachtgevers vragen om een organisatie die snel kan meebewegen en kan anticiperen op nieuwe ontwikkelingen. Alleen zo kan Rijnstad invulling geven aan haar doelstelling: het bevorderen van een actieve deelname aan de samenleving door mensen te versterken in hun kwaliteiten, te ondersteunen bij hun problemen en ontwikkeling en aan te spreken op eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden. In dit vinden van een nieuw evenwicht, waarin de organisatie toekomstbestendig is, proactief en zelfbewust handelt, voortdurend blijft innoveren en ook de continuïteit van de eigen dienstverlening bewaakt, heeft ook de Raad van Toezicht (RvT) zijn rol vervuld, op afstand en waar nodig dicht(er)bij.

Daarnaast stond 2017 ook in het teken van de eigen 'governance' van Rijnstad.

Na het afscheid van de vorige directeur-bestuurder eind 2016 heeft de Raad van Toezicht, na een periode van interne waarneming, in juni 2017 Anja Geritz benoemd als nieuwe directeur-bestuurder. In samenhang hiermee heeft ook binnen het management van de organisatie een aantal veranderingen plaatsgevonden en is de aansturing van de organisatie op onderdelen aangepast.

Ook binnen de Raad van Toezicht zelf vonden enkele veranderingen plaats. In juni 2017 is Monique Nillessen toegetreden tot de Raad van Toezicht. Eind november 2017 zijn conform het rooster van aftreden Johan Kruithof, na twee termijnen van vier jaar, en Rebecca Hendriksen, na een termijn van vier jaar, afgetreden. Voorzitter van de Raad van Toezicht is sinds november 2017 Eric Derksen.

### Vergaderingen en bijeenkomsten

In 2017 heeft de Raad van Toezicht zes maal met de directeur-bestuurder en eenmaal zonder de directeur-bestuurder vergaderd. Naast de reguliere onderwerpen en de voortgang van het concern stonden vooral de effectuering van de bezuinigingstaakstelling en de daaruit voortvloeiende aanpassingen in en ontwikkeling van de organisatie centraal, als ook het proces van selectie en benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder.

De Raad van Toezicht heeft daarnaast in zijn jaarlijkse evaluatiebijeenkomst zijn eigen functioneren besproken aan de hand van de Governance Code Welzijn en Maatschappelijk Werk.

Tevens is de Raad van Toezicht één keer samen met de cliëntenraad bijeengekomen, in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en heeft een jaarlijks overleg met het managementteam van Rijnstad plaatsgevonden. De jaarlijkse gezamenlijke bijeenkomst

---

met de ondernemingsraad heeft in 2017 helaas geen doorgang kunnen vinden. Tot slot heeft de Raad van Toezicht op 31 mei 2017 een werkbezoek gebracht aan de Vrijwilligerscentrale/Vrijwillige Inzet Arnhem en Volare, beide onderdelen van de organisatie van Rijnstad.

De bijeenkomsten van de Raad van Toezicht zijn voorbereid door de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Alle informatie is conform de geldende afspraken tijdig en in goede orde ontvangen. Alle besluiten zijn rechtsgeldig genomen, conform het in de statuten en reglementen van stichting Rijnstad daartoe gestelde.

#### **In 2017 besproken inclusief goedkeuringen en besluiten**

- Jaarverslag 2016;
- Jaarrekening 2016 inclusief accountantsverklaring en decharge bestuurder;
- Begroting 2018;
- Opdrachtbrief accountant;
- Beoordeling functioneren directeur-bestuurder;
- Reglement Raad van Bestuur en Reglement Raad van Toezicht;
- Aanpassingen in de organisatie en nadere invulling van de bezuinigingsopgave;
- Diverse aanbestedingen en vastgoedtransacties.
- Werving en selectie directeur-bestuurder
- Benoeming directeur-bestuurder
- Werving en selectie leden RvT (inclusief vaststelling profielschets)
- Benoeming RvT-leden
- Evaluatie functioneren Raad van Toezicht en samenwerking met directeur-bestuurder;
- Kwartaal- en halfjaarrapportages;
- Verzuimcijfers;
- Strategieontwikkeling Rijnstad;
- Fraudebeleid (eerste opzet);
- Diverse aanbestedingen.

#### **Samenstelling Raad van Toezicht in 2017**

De heer Johan Kruithof, voorzitter, benoemingsdatum 2009 (tot 21 november 2017);

De heer Ad Brits, lid, benoemingsdatum 2012;

De heer Eric Derksen, lid, benoemingsdatum 2010 (voorzitter vanaf 21 november 2017);

Mevrouw Rebecca Hendriksen, lid, benoemingsdatum 2013 (tot 21 november 2017);

Mevrouw Monique Nillessen, lid, benoemingsdatum 2017;

De heer Wiebe Uithof, lid, benoemingsdatum 2010.

Voor de leden van de Raad van Toezicht is een algemene profielschets opgesteld en voor de voorzitter een aanvullende specifiek profielschets. De profielschetsen zijn in 2017 geëvalueerd en geactualiseerd. De profielschetsen liggen ter inzage op het hoofdkantoor van Rijnstad. De leden van de Raad van Toezicht zijn onafhankelijk, worden voor vier jaren benoemd, zijn één keer herkiesbaar en ontvangen een vergoeding conform de regeling vacatiegelden.



## 2. Ontwikkelingen

---

Voor de ontwikkelingen en signalen per product wordt verwezen naar de uitgebreide informatie per product en de informatie per gebied. De meer overkoepelende ontwikkelingen uit 2017 worden hier beschreven.

### **Stichting Sociale Wijkteams Arnhem**

Per 1 januari 2017 is de nieuwe stichting Sociale Wijkteams een feit. Al onze medewerkers in de wijkteams, het gaat hier om 28 wijkcoaches van Rijnstad, zijn overgegaan naar deze nieuwe stichting. De werkgeverstaken die Rijnstad voor deze medewerkers uitvoerde zijn daarmee afgerond. De overgang is soepel verlopen.

### **Opdrachten regiogemeenten**

De opdracht in de gemeente Rheden voor het maatschappelijk werk, schoolgericht maatschappelijk werk en sociaal raadsliedenwerk betreft een tweejarige opdracht en loopt door in 2017. De opdracht is inmiddels verlengd naar 2018. Ook de opdracht in Lingewaard is weer met een jaar verlengd. In deze gemeente bieden wij maatschappelijk werk, schoolgericht maatschappelijk werk en schuldhulpverlening. In beide gemeenten is er naast verlenging ook sprake van een uitbreiding van de opdracht.

### **Ontwikkeling organisatiestructuur**

Als gevolg van bezuinigingen is eind 2016 een reorganisatie doorgevoerd. Het jaar 2017 startte in een nieuwe organisatiestructuur met substantieel minder management en staf. Zowel door de reorganisatie als door een bestuurswisseling zijn er bovendien nieuwe mensen aangesteld. Dit in combinatie met de inrichting van Rijnstad gebiedsteams, nog geen jaar daarvoor, leidde tot de nodige uitdagingen intern. Extern konden de gebiedsteams van Rijnstad en de operationeel managers goede aansluiting vinden bij zowel de Teams Leefomgeving van de gemeente Arnhem als de Sociale Wijkteams.

### **Exploitatie 2017**

Het resultaat van Rijnstad over boekjaar 2017 is 144.000 euro positief. Dit resultaat wordt voor een groot deel beïnvloed door de verkoop van twee panden, namelijk De Overkant en wijkcentrum Klarendal. Wanneer deze verkopen niet gerealiseerd waren, is het resultaat uit normale bedrijfsvoering 165.000 euro negatief. De efficiency-korting van 500.000 euro opgelegd begin 2017, is voor een deel in 2017 nog niet gerealiseerd. Dit blijft een zware opgave om het restant van deze korting de komende jaren te realiseren.

### **Financiële positie**

Rijnstad is nog steeds een financieel gezonde organisatie. Een nadere toelichting hierop staat verderop in het verslag. Hierbij maken wij gebruik van de kengetallen van Berenschot, handreiking financiën in opdracht van Sociaal Werk Nederland (destijds MO-groep), 2011). Veranderingen van inkoop en het restant van de efficiencykorting kunnen de komende jaren effect hebben op deze gezonde positie.

### **Verwachtingen voor de toekomst**

Per 1 januari 2018 zou de subsidierelatie met Rijnstad door de gemeente Arnhem beëindigd worden. Inmiddels hebben wij voor 2018 een subsidie toegekend gekregen met een garantie van 90%. De gemeente Arnhem zoekt naar nieuwe manieren van contractering in het sociaal domein. Op welke manier deze contractering zal worden aangepakt, is nog niet bekend en wat dit voor de dienstverlening van Rijnstad of onderdelen daarvan zal betekenen, is daardoor onvoldoende in te schatten. Wel

---

is aangegeven dat de gemeente en Rijnstad graag in partnerschap met elkaar willen samenwerken. De Teams Leefomgeving hebben een cruciale rol bij inkoop of contractering en het formuleren van de uitvraag. De operationeel manager en gebiedsteams van Rijnstad hebben met een groot deel van de Teams Leefomgeving al een goed overleg over uitvoering van de huidige opdracht en eventuele aanpassingen daar op.

Vanwege de krimp van de organisatie in een sterk veranderende omgeving, zal in 2018 nadrukkelijk stilgestaan worden bij de toegevoegde waarde van Rijnstad en wat er voor nodig is om onze toegevoegde waarde zo goed mogelijk ten goede te laten komen aan de inwoners van de gemeenten waarvoor wij werken. Naast het bieden van goede dienstverlening blijven wij verder werken om onze organisatie zo in te richten dat wij flexibel kunnen inspelen op vragen in een sterk veranderende markt.

### **Risico's**

Voor de toekomst, 2019 en verder, zijn er twee concrete risico's te benoemen. Het betreft ten eerste de omzetting van de subsidie per 1 januari 2018 in de gemeente Arnhem. De aard en omvang van de nieuwe inkoop blijft onduidelijk. De gemeente heeft aangegeven dat wij met een risico van 10% kunnen rekenen in het jaar 2018. Ook relevant is het naderen van de einddatum van de opdrachten in de gemeente Rheden en Rozendaal en Lingewaard. Na de verlenging voor het jaar 2018, is het nog niet bekend of er opnieuw een aanbestedingsopdracht wordt uitgeschreven of dat er een mogelijkheid tot verlenging van de opdracht bestaat. Wellicht spelen de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2018 hier ook een rol in.

# 3. Samenwerking

---

Het werk wat wij doen, maakt samenwerken eigenlijk altijd noodzakelijk. Maatschappelijke vraagstukken pak je niet alleen aan, dat doe je samen. Wij blijven ondanks deze noodzaak, net als in voorgaande jaren, kritisch kijken naar de effectiviteit en noodzaak van overlegsituaties.

In 2017 hebben wij onder andere samengewerkt met:

- Wijkbewoners, wijkplatforms en andere georganiseerde verbanden van wijkbewoners;
- Vele vrijwilligers, stagiair(e)s en buurtinitiatieven;
- De gemeenten Arnhem, Lingewaard, Rheden en Rozendaal waarvoor wij basisdiensten uitvoeren maar ook samenwerken in de ontwikkeling van nieuwe vormen van dienstverlening voor de toekomst;
- De regiogemeenten Westervoort, Duiven, Zevenaar, Rheden, Rozendaal, Doesburg (Buurtbemiddeling);
- Stichting Sociale Wijkteams;
- Teams Leefomgeving
- Woningcorporaties zoals Volkshuisvesting, Vivare en Portaal (opbouwwerk, Buurtbemiddeling, Overlastcoördinatie en Meldpunt Ontruiming) Baston Wonen, Sprengenland en IJsselland (Buurtbemiddeling);
- Primair onderwijs (Brede School, IKC, VVE, Schoolgericht Maatschappelijk Werk);
- Politie (onder meer bij jongerenwerk, Buurtbemiddeling, ambulante jongerenwerk en overlast- en zorgcoördinatie);
- Instellingen in de zorg zoals RIBW, Siza, Lindenhout, Philadelphia, Driestroom, IrisZorg, Pro Persona, Pactum;
- Voedselbank;
- Kunstbedrijf (kinder- en jongerenwerk);
- Sportbedrijf;
- 2GetThere;
- VGGM (maatschappelijk werk, sociaal raadsliedenwerk en schuldhulpverlening);
- het Arnhemse bedrijfsleven (Arnhemse Uitdaging en Vrijwilligerscentrale);
- Zorgbelang Gelderland, APCG en Geniet in de Weerd (samenwerkende partners In de Weerd);
- ROC Rijn-IJssel (Volare);
- Maarten van Rossum college (jongerenwerk)
- Hogeschool Arnhem Nijmegen (Rijnstad breed);
- Adviesbrigade;
- Collega-brede welzijnsinstellingen in de omgeving Stuw, Stichting Welzijn Lingewaard, Solidez, Mikado, Stichting Welzijn Rijnwaarden en Caleidoz.
- Rabobank (Arnhemse Dialoog);
- Bouwbedrijf Van Wijnen (jongerenwerk)
- Quadraam (bedrijfsmaatschappelijk werk/schuldhulp op maat voor werkgevers);
- Scalabor (bedrijfsmaatschappelijk werk/schuldhulp op maat voor werkgevers).
- Plangroep en Westerbeek, BKR, Liander, Menzis, Vitens, Nuon (vroep eropaf)

Naast subsidies en opdrachten van gemeente(n) en woningcorporaties hebben een aantal fondsen in 2017 een financiële bijdrage geleverd:

- Stichting Sint Nicolai Broederschap;
- Het Burger en Nieuwe Weeshuis;
- De Dullertstichting;
- Het Oranjefonds.

## 4. Financiën en Bedrijfsvoering

### Staat van baten en lasten over 2017

(bedragen x € 1.000)

Baten	Begroting 2017	Realisatie 2017	Realisatie 2016
1. Subsidiebat en projectopbrengsten	9.174	9.610	12.285
2. Horeca-opbrengsten	62	33	31
3. Deelnemersbijdragen	78	95	115
4. Verhuur panden	229	163	199
5. Bijdragen fondsen	150	290	332
6. Overige opbrengsten	0	103	39
<b>Totaal baten</b>	<b>9.693</b>	<b>10.294</b>	<b>13.001</b>

Lasten	Begroting 2017	Realisatie 2017	Realisatie 2016
7. Personeelslasten	7.292	7.487	9.831
8. Kapitaallasten	398	382	400
9. Huisvestingslasten	1.149	1.243	1.386
10. Organisatielasten	713	599	634
11. Activiteitenlasten	572	735	818
12. Diverse lasten	0	13	6
<b>Totaal lasten</b>	<b>10.124</b>	<b>10.459</b>	<b>13.075</b>

<b>RESULTAAT UIT BEDRIJFSVOERING</b>	<b>-431</b>	<b>-165</b>	<b>-74</b>
--------------------------------------	-------------	-------------	------------

13. Bijzondere baten	0	309	177
----------------------	---	-----	-----

<b>RESULTAAT RIJNSTAD</b>	<b>-431</b>	<b>144</b>	<b>103</b>
---------------------------	-------------	------------	------------

Resultaatbestemming	2017	2016
Verdeling naar bestemmingsreserve	200	156
Verdeling naar algemene reserve	-56	-53
	<b>144</b>	<b>103</b>

---

## Kengetallen

	2013	2014	2015	2016	2017
Liquiditeit op korte termijn (vlottende activa + liquide middelen): kortlopende schulden	1,27	1,58	1,33	1,40	2,15
Continuïteit op langere termijn (eigen vermogen : totale lasten) x 100%	20,39%	22,65%	20,86%	23,71%	30,73%
Solvabiliteit (eigen vermogen : totaal vermogen) x 100%	42,42%	49,10%	43,85%	50,37%	61,44%

# 5. Personeel en Organisatie

---

Achtereenvolgens worden de belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van personeel en organisatie beschreven.

## 5.1. CAO en arbeidsvoorwaarden

Op 1 april 2017 is een nieuwe CAO in werking getreden. Deze loopt door tot 1 juli 2019.

De belangrijkste wijzigingen zijn:

### *Loonaanpassingen*

- Per 1 juli 2017: 1,65% salarisstijging.
- Per 1 juli 2018: 2,0% salarisstijging.
- Per 1 januari 2019: eenmalige uitkering van 0,5% van 12 keer het geldende salaris op 1 januari 2019 plus vakantietoeslag en eindejaarsuitkering.

### *Vernieuwing*

- Om de instroom van jonge mensen te bevorderen, zijn afspraken gemaakt over het experimenteren met vormen van traineeship.
- De mogelijkheid bestaat om een generatieregeling te introduceren waarbij het voor medewerkers, die binnen vijf jaar de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken, financieel aantrekkelijker wordt om minder te gaan werken.
- Wanneer een medewerker ervoor kiest om de premiebetaling van het pensioen vrijwillig voort te zetten tijdens het tweede jaar van arbeidsongeschiktheid, wordt ook het werkgeversdeel van de pensioenpremie betaald.
- De regeling voor betaald ouderschapsverlof is vereenvoudigd.

## 5.2. Organisatie

### **Sociale Wijkteams**

Op 1 januari 2017 zijn 28 Rijnstad-medewerkers die werkzaam waren in de Sociale Wijkteams in dienst getreden bij Stichting Sociale Wijkteams Arnhem (SSWA).

### **Reorganisatie Overhead**

Als gevolg van de overdracht van een substantieel deel van het werk per 1 januari 2017 aan de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem (ruim 25 fte en een omzet van 2 miljoen euro) en grote bezuinigingen door de gemeente Arnhem (in vier jaar tijd totaal 1,5 miljoen euro, waarvan 0,75 miljoen euro per 1 januari 2017) zijn de inkomsten sterk verminderd. Rijnstad heeft hierdoor de organisatie moeten aanpassen. Ervoor gekozen is om de managementfuncties anders in te richten en om te bezuinigen op de staffuncties. Deze reorganisatie is in 2017 geëffectueerd.

## 5.3. Arbeidsomstandigheden

### **Risico-inventarisatie & Evaluatie (RI&E)**

Om de veiligheid en het veilig voelen van medewerkers op het werk structureel te verbeteren, is de training “Omgaan met ongewenst gedrag en stress” uitgevoerd voor nieuwe medewerkers.

## Bedrijfsvertrouwenspersoon

De bedrijfsvertrouwenspersoon is in 2017 niet ingeschakeld.

## 5.4. Opleidingen en deskundigheidsbevordering

Een groot aantal medewerkers heeft individueel opleidingen en/of functie gebonden congressen en workshops gevolgd. Maar ook coaching trajecten, werkbegeleiding, casuïstiekbespreking, themabesprekingen en vakgroepen zijn belangrijke instrumenten voor deskundigheidsbevordering.

### Trainingen

- Omgaan met ongewenst gedrag en stress.
- Oplossingsgericht verzuimmanagement.
- Bedrijfs hulpverlening.
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Teambuilding en onderlinge afstemming voor overlast- en zorgcoördinatoren.

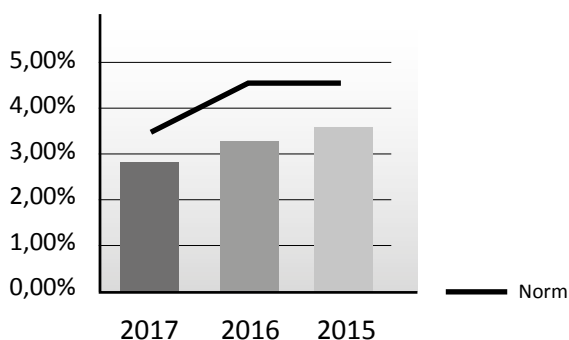
### Inspiratiesessie

In het kader van kennisdelen en ontmoeten zijn diverse workshops gegeven door medewerkers voor medewerkers.

## 5.5. Verzuim

Omdat het verzuim al jaren achtereen daalt, is de verzuimnorm verlaagd van 4,5% naar 3,5%. Dit jaar is het verzuim gedaald van 3,3% naar 2,9%. De norm is daarmee ruimschoots gehaald. De verzuimfrequentie is gestegen met 0,1% naar 1,1%.

### Verzuim per jaar (2015 - 2017)



### Verzuimpercentage

Jaar	Percentage	Norm	Vershil
2017	2,90%	3,50%	0,60%
2016	3,30%	4,50%	1,00%
2015	3,50%	4,50%	1,40%

## 5.6. Personeelsinformatie

### Aantal medewerkers en formatieplaatsen

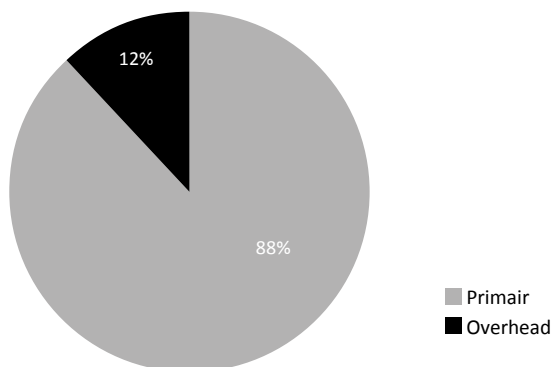
Ultimo 2017 heeft Rijnstad 156 medewerkers in dienst. Het aantal medewerkers is met 40 medewerkers afgenomen ten opzichte van 2016. Het aantal fulltime equivalenten (FTE) is met 37 verminderd. De gemiddelde omvang per dienstverband is gestegen met 1,6 uur naar 29 uur per week (0,8 fte).

#### De totale personeelsformatie

Formatie	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal medewerkers	156	196	225	252	269
FTE's (fulltime equivalent)	121	158	171	172	186

Aantal medewerkers	2017			2016		
	aantal	FTE	FTE %	aantal	FTE	FTE %
Primair proces	137	106	88	157	135	85
Overhead	19	15	12	29	23	15
<b>Totaal</b>	<b>156</b>	<b>121</b>	<b>100</b>	<b>196</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

#### Verhouding medewerkers primair proces en overhead 2017



In- en uitstroom	2017	2016
Instroom aantal	25	40
Uitstroom aantal	28	82

Verhouding man/vrouw	2017		2016	
	aantal	FTE	aantal	FTE
Mannen	42	36	53	46
Vrouwen	114	85	143	112

Gemiddelde leeftijd	2017	2016
Mannen	43 jaar	43 jaar
Vrouwen	42 jaar	42 jaar



Leeftijdsofbouw	2017		2016	
	aantal	percentage	aantal	percentage
tot en met 24 jaar	7	4%	6	3%
25 - 34 jaar	41	26%	55	28%
35 - 44 jaar	40	26%	52	27%
45 - 54 jaar	34	22%	38	19%
55 - 59 jaar	21	13%	26	13%
60 +	13	8%	19	10%
<b>Totaal</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Dienstverband	2017		2016	
	aantal	percentage	aantal	percentage
Parttime	128	82%	174	80%
Fulltime	28	18%	46	20%

### Flex-vast ratio

De flex-vast ratio is de verhouding tussen medewerkers met een contract voor bepaalde tijd en medewerkers met een contract voor onbepaalde tijd (in fte). De norm is dat minimaal 30% van de totale formatie aangesteld is op basis van een tijdelijke aanstelling. Deze norm is dit jaar niet gehaald.

	Contract onbepaalde tijd in FTE*	Contract bepaalde tijd in FTE*	Percentage tijdelijke aanstelling
2017	93	28	23%
2016	113	45	29%

## 5.7. Kwaliteit

### Certificering

Op 12 en 20 oktober 2017 is de jaarlijkse HKZ externe audit uitgevoerd. Het betrof een herbeoordeling, voor de toekenning van het HKZ-certificaat voor een nieuwe periode van drie jaar. Door externe auditoren van het Keurmerkinstuut is getoetst of wordt voldaan aan de eisen van HKZ deelschema Welzijn, Maatschappelijke Hulp en Dienstverlening versie 2015 en het HKZ Algemeen Organisatiedeel versie 2015. De audit is uitgevoerd bij alle producten, individuele dienstverlening en bij Bedrijfsvoering/Controlling. De conclusie is dat het kwaliteitssysteem van Rijnstad voldoet aan de gestelde eisen en het HKZ-certificaat is daarmee opnieuw verleend tot 17 november 2020.

### Interne onderzoeken

#### Interne audits

In 2017 zijn er vanwege de reorganisatie geen interne audits uitgevoerd.

---

### **Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)**

In 2017 is er geen MTO uitgevoerd omdat die in 2016 heeft plaatsgevonden.

### **Meldingen incidenten**

In 2017 zijn negen incidenten gemeld en afgehandeld. De gemelde incidenten komen vanuit verschillende werksoorten en locaties.

### **Klachten**

Sinds april 2017 is Rijnstad aangesloten bij de klachtencommissie Zorgbelang.

Er zijn ook klachten die niet worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie, maar rechtstreeks bij Rijnstad binnenkomen.

## **5.8. Ondernemingsraad**

### **Leden ondernemingsraad**

Per 1 januari 2017 bestaat de ondernemingsraad uit de volgende leden:

- |  |                               |
|--|-------------------------------|
| • Diana Ruiz (voorzitter)                  | ozo-coördinator               |
| • Mirella Taankink (vervangend voorzitter) | schuldhulpverlener/AMW Rheden |
| • Karien Knoester (secretaris)             | kinderwerk                    |
| • Judith Smeur (vervangend secretaris)     | sociaal raadvrouw             |

### **Vergaderingen en bijeenkomsten**

- De ondernemingsraad heeft tot september 2017 drie keer per vier weken vergaderd. Twee van de drie overleggen waren OR-vergaderingen en het andere overleg was een gezamenlijk overleg met de directeur-bestuurder van Rijnstad.
- Vanaf september 2017 heeft de ondernemingsraad gekozen om de vergadermomenten te beperken naar 1 OR-vergadering, een week voorafgaand aan de overlegvergadering met de bestuurder en een nabespreking/vergadering na deze vergadering.
- In principe overlegt de OR één keer per jaar met de Raad van Toezicht van Rijnstad. In november 2017 stond een OR-RVT vergadering gepland. Deze is verzet omdat er OR-leden ziek waren.

### **Contact met de achterban**

De ondernemingsraad onderhoudt contact met de achterban door intranet en persoonlijk contact.

De ondernemingsraad heeft dit jaar twee keer een OR-nieuwsflits uitgebracht om de achterban op de hoogte te houden van de besproken onderwerpen. Deze nieuwsbrieven worden per e-mail verspreid onder alle medewerkers en worden op intranet geplaatst. In 2016 is er een Facebookpagina opgezet vanuit de OR. In 2017 hebben wij deze niet kunnen bijhouden.

### **Scholing/Nieuwe werkwijze**

Gezien alle ontwikkelingen en tijdsdruk heeft de OR in 2017 geen gezamenlijke scholing gedaan.

De OR is medio maart 2017 wel geadviseerd door MEDE over de werkdruk van de OR in combinatie met het verminderde aantal OR-leden. Er is een bijeenkomst geweest met de adviseur. De directeur-bestuurder, strategisch HRM adviseur, en de oud OR-voorzitter zijn

---

later tijdens de bijeenkomst aangesloten.

Samen zijn wij tot de conclusie gekomen dat de OR niet op de huidige manier kan voortbestaan.

Er wordt gekozen voor een nieuwe werkwijze; de Regie-OR om de medezeggenschap meer vanuit de organisatie in te zetten en projecten uit te zetten.

In juni 2017 heeft de OR een heidag gehad, samen met de directeur-bestuurder en strategisch HRM adviseur, waarin wij de uitwerking van de nieuwe werkwijze hebben besproken.

Hieruit is naar voren gekomen dat de onderwerpen verdeeld gaan worden.

Per onderwerp/vraag wordt er gekeken of dit valt onder de volgende uitwerkmogelijkheden:

- OR-bestuurder (strategische onderwerpen, waarbij altijd de achterban geraadpleegd kan worden).
- Projecten (afgebakende onderwerpen met projectleider en duidelijke opdracht. De projectleider koppelt uitkomst aan OR).
- Directe participatie (vraag uitzetten bij gebiedsteam/alle medewerkers).

Alle managers, OR en directeur-bestuurder hebben hun commitment gegeven aan de nieuwe werkwijze.

Medio juli heeft de OR samen met de directeur-bestuurder en strategisch HRM Adviseur een heidag gehad om de nieuwe werkwijze verder uit te werken en de eerste onderwerpen te verdelen.

### **Structuurwijziging en reorganisaties**

In 2016 is er veel op organisatorisch gebied gewijzigd. In maart 2016 is een structuurwijziging ingevoerd. Daarna zijn er bezuinigingen opgelegd door de gemeente waardoor er twee reorganisaties hebben plaatsgevonden.

Begin 2017 is er een medewerkersbijeenkomst geweest waarin er uitleg is gegeven over de reorganisatie en de nieuwe manier van werken. Inmiddels zijn de medewerkers die gedetacheerd waren naar het sociale wijkteam, volledig overgegaan naar de Stichting Sociale Wijkteams Arnhem.

### **Inhoudelijke resultaten**

De ondernemingsraad heeft in 2017:

- Navraag gedaan bij medewerkers hoe de medewerkersbijeenkomst is ervaren en welke aandachtspunten er zijn en dit teruggekoppeld aan de directeur-bestuurder.
- Werking van de reorganisatie gevolgd en dit in de eerste periode, maandelijks op de OR- vergadering besproken.
- Instemming gegeven op de Arbobeleidsplan 2016-2020.
- Advies gegeven over de klachtencommissie.
- Advies uitgebracht over de klokkenluidersregeling.
- Instemming gegeven over contractopzegging Arbo-Unie.
- Project werving nieuwe bedrijfsarts en advies gegeven aan de directeur-bestuurder.
- Project loopbaanbudget uitgezet, maar ook ingetrokken. De OR was hierin niet bevoegd om advies uit te brengen.
- Sociaal beleidskader geëvalueerd (nog in proces).
- Bij bijeenkomsten aanwezig geweest van Willemeen.
- In de sollicitatiecommissie gezeten voor het aanstellen van een nieuwe directeur-bestuurder.

- 
- In de sollicitatiecommissie gezeten voor het aanstellen van twee kandidaten voor de Raad van Toezicht.
  - Advies gegeven over aanname strategiebureau. Vanuit de OR blijven wij het strategietraject volgen.

In december 2017 heeft de OR een bijeenkomst gehad met adviseur van MEDE in verband met implementatie van de nieuwe werkwijze. Tijdens deze bijeenkomst zijn de twee OR-leden (Karien Knoester en Judith Smeur) tot de conclusie gekomen dat zij eind 2017 aftreden als OR-lid.

In juni 2018 komen er nieuwe verkiezingen. Per 1 januari 2018 zijn alleen Diana Ruiz en Mirella Taankink OR-lid.

# 6. Cliëntenraad

---

Binnen de cliëntenraad is de focus gericht op het behartigen van de belangen van cliënten en vrijwilligers. In het afgelopen jaar hield de cliëntenraad zich vooral bezig met onderwerpen waarover zowel gevraagd- als ongevraagd advies is gegeven.

Het jaar stond in het teken van veranderingen in het sociaal domein, bezuinigingen en de benoeming van de nieuwe directeur-bestuurder. De meeste van de onderstaande onderwerpen houden daar direct verband mee.

## **Veranderingen sociaal domein en wijkgericht werken.**

De inrichting en werkwijze van de wijkteams hebben in 2017 steeds meer vorm gekregen. De cliëntenraad heeft deze ontwikkelingen nauwlettend in de gaten gehouden en heeft waar mogelijk geprobeerd mee te gaan met de veranderingen in het sociaal domein. Zo is eind 2017 door de cliëntenraad de intentie uitgesproken om de focus van aandachtsgebieden naar deelgebieden te verleggen. Zo wil de cliëntenraad haar werkzaamheden vanaf 2018 wijkgericht inrichten met als doel een verbeterde behartiging van de belangen van cliënten en vrijwilligers.

## **Jaarrekening 2016 en begroting 2018**

De cliëntenraad heeft zich ook dit jaar verdiept in het financiële reilen en zeilen van Rijnstad. Op regelmatige basis vond overleg plaats met de financiële afdeling van Rijnstad. De raad adviseerde met inachtneming van de veranderingen binnen het sociaal domein, positief, hetzij met enkele kanttekeningen.

## **Profielschets kandidaat-bestuurder**

Zoals wettelijk is vastgelegd, wordt de cliëntenraad door de Raad van Toezicht in de gelegenheid gesteld haar visie te geven over het profiel van de nieuw aan te stellen directeur-bestuurder. De cliëntenraad maakte graag gebruik van dit recht en gaf haar visie door aan de Raad van Toezicht. Hierin adviseerde de cliëntenraad negatief op de profielschets van de directeur-bestuurder.

## **Benoeming directeur-bestuurder**

In 2017 is de cliëntenraad zoals wettelijk vastgelegd, door de Raad van Toezicht in de gelegenheid gesteld deel te nemen aan de procedure met betrekking tot de benoeming van de nieuwe directeur -bestuurder. Hierin heeft de cliëntenraad gesprekken gevoerd met de kandidaten om meer inzicht te krijgen in de geschiktheid voor de functie. Op basis hiervan zijn enkele kandidaten door de cliëntenraad aangedragen bij de Raad van Toezicht. De cliëntenraad heeft vervolgens, na een weloverwogen overweging, positief geadviseerd op de voorgenomen benoeming van de huidige directeur-bestuurder door de Raad van Toezicht.

## **Schuldhelpverlening**

In 2016 heeft de cliëntenraad naar aanleiding van de jaarrapportage Activerende Schuldienstverlening gevraagd een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten te houden. In 2017 is in het kader hiervan een vragenlijst opgesteld. De cliëntenraad heeft met betrekking tot deze vragenlijst een ongevraagd advies uitgebracht, waarin is geadviseerd de vragenlijst te herzien.

## **Klachtenbehandeling**

De cliëntenraad heeft tegen het einde van 2016 aan de directeur-bestuurder een ongevraagd verzwaard advies gegeven om zich aan te sluiten bij de nieuwe wetgeving, die voor de zorgsector geldt. Begin 2017 is hiervoor een adviesaanvraag neergelegd bij

---

cliëntenraad, waarop positief is geadviseerd.

### **Beëindiging van de activiteiten van het vrouwencentrum Oase**

In 2016 nam de cliëntenraad geschrokken kennis van het besluit om de activiteiten van Oase te beëindigen. De cliëntenraad had begrip voor de zakelijke argumenten, maar de doelgroep bleef daarmee in de kou staan. Samen met enkele betrokkenen zocht de cliëntenraad naar mogelijkheden om de activiteiten te kunnen voortzetten. Ook in 2017 heeft de cliëntenraad zich hiervoor ingezet en met resultaat. Het lijkt erop dat het 'taalproject' met vrijwilligers kan worden voortgezet en deels te worden gefaciliteerd door Rijnstad. Hiermee is het dossier voor de cliëntenraad afgesloten.

### **Vergaderingen en activiteiten**

De cliëntenraad is bijna maandelijks bijeengekomen en heeft vier vergaderingen met de bestuurder-directeur belegd.

Daarnaast heeft de cliëntenraad contacten onderhouden met onder andere de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht. Ook heeft de cliëntenraad gesproken met cliënten en vrijwilligers binnen de verschillende locaties van Rijnstad en zijn er enkele raadsvergaderingen van de gemeente Arnhem bezocht.

### **Samenstelling cliëntenraad**

Gedurende het jaar hebben zich enkele wijzigingen voorgedaan binnen de cliëntenraad. Daarbij is de huidige samenstelling tot stand gekomen:

- Gökhan Büyüksari (voorzitter);
- Harrie Versteegen;
- Mark Goldman;
- Oscar Postuma.

Gestopt in 2017 zijn:

- Mirjam Profijt (voorzitter);
- Mariëlle van Slagmaat (secretaris).

## 7. Beleid en prestatie per product

---

# 1. Voorschoolse ontwikkeling

---

## 1.a Spel aan huis

Binnen het ouder- en kindprogramma vormen spel- en taalstimulering voor kinderen, lichte opvoedings-ondersteuning voor ouders en het goede voorbeeld geven, de basis. Wekelijks bieden hbo-stagiair(e)s onder begeleiding en coördinatie van één Rijnstad professional spelbegeleiding aan gezinnen thuis. Gezinnen kunnen het project één jaar lang volgen.

### Prestaties

Het project werkt in schooljaren:

Januari t/m zomervakantie 2017: 30 gezinnen.

September t/m december 2017: 30 gezinnen.

### Toelichting op prestaties:

- Gezinnen kennen een diverse etnische herkomst. Naast een Nederlands gezin is er gewerkt met gezinnen uit Vietnam, Kenia, China, Turkije, Marokko, Spanje, Bulgarije, Sri Lanka en uit Syrië.
- Deelnemende gezinnen worden begeleid door 11 hbo-studenten.
- De gezinnen zijn via verschillende kanalen aangemeld: via leerkrachten, IB-ers, orthopedagogen, logopedistes en de wijkteams. Daarnaast zijn er ook gezinnen die zichzelf hebben aangemeld.
- Kenmerken van de deelnemende gezinnen zijn: woonachtig in de aanpakwijken, laag inkomen, laag geschoold, leven in sociaal isolement en hebben vaak beperkte opvoedingsvaardigheden. Bovendien kennen deze gezinnen problemen op verschillende leefgebieden.

### Resultaten

- Het spelniveau van de kinderen is toegenomen.
- Diverse ontwikkelgebieden van de kinderen zijn gestimuleerd.
- Kinderen kunnen meer geconcentreerd spelen.
- De kinderen hebben meer rust en structuur in hun spel.
- De taalontwikkeling van de kinderen is bevorderd.
- Door de spelbegeleiding zijn ouders ondersteund en vaardiger geworden in hun opvoedingsvaardigheden.
- Ouders hebben adviezen gekregen op gebied van opvoeding zoals: samen spelen, toepassen van regels, consequent handelen, straffen en belonen, speelgoedkeus, omgaan met sociale media en het stimuleren van de taal.
- Ouders zijn gestimuleerd om deel te nemen aan activiteiten buitenshuis voor henzelf en voor hun kinderen: buurthuisactiviteiten, speelmorgens, peuterspeelzaal, kinderinstuif, sportactiviteiten, bibliotheek, speeltuinen, kinderboerderij en voorleesexpress.
- Ouders met maatschappelijke- en sociale problemen zijn doorverwezen naar hulpverlenende instanties.



---

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

Stagiair(e)s worden getraind en geadviseerd over verschil in culturen, manieren van opvoeden en over taalondersteuning.

### Problematiek binnen de gezinnen

In veel allochtone gezinnen is er vaak een grote taalachterstand, zowel bij de ouders als bij het kind. De stagiaire richt zich in de begeleiding op de ouder en kind. Het gebrek aan Nederlands vraagt veel (soms te veel) van onze stagiair(e)s. Daarnaast zijn er vrij veel gezinnen met multi-problemen. Gelukkig is de weg naar het wijkteam makkelijk te vinden, waardoor op- en afschaling van hulp kan plaatsvinden. Net als in voorgaande jaren blijft de vraag: "Wat mag je wel en niet van een stagiaire verwachten?" Spel aan Huis is een programma dat aan de voorkant van de keten wordt ingezet, maar wij signaleren steeds vaker dat onze stagiair(e)s midden in de problematiek zitten. Dit vraagt steeds vaker om extra inzet van de coördinator en verwijzing naar de wijkteam.

### Opvoedingsondersteuning

In sommige gezinnen is de betrokkenheid van ouders bij de begeleiding (maar ook bij de opvoeding van hun kind) niet groot, terwijl één van de uitgangspunten van Spel aan Huis is dat ouders leren spelen met hun kind. Ook wordt geregeld gesignaleerd dat ouders (veelal de moeder) de opvoeding van haar kind niet aan kan. Een vorm van opvoedingsondersteuning zou een welkome aanvulling kunnen zijn voor deze groep ouders.

### Signaal

Wij signaleren een lange wachtlijst. Op dit moment staan er vijftien gezinnen op de wachtlijst. Er is een goede samenwerking tussen Spel aan Huis en de wijkteams. Deze gaat beide kanten op. Vanuit de wijkteams worden steeds meer gezinnen doorverwezen naar Spel aan Huis. En Spel aan Huis neemt steeds meer contact op met het wijkteam, op het moment dat de problematiek binnen een gezin groter zijn dan de stagiair(e)s binnen Spel aan Huis aan kunnen.

---

## 1.b Speelmorgen

De Speelmorgens van Rijnstad zijn een belangrijke ontmoetingsplaats voor ouders en jonge kinderen in de leeftijd van 10 maanden tot 2 jaar. De Speelmorgen kan, naast de doelstellingen met betrekking tot ontmoeting, opvoeding en ontwikkeling, ook een functie vervullen in de toeleiding en voorbereiding op Vroeg- en Voorschoolse Educatie (VVE) en de doorgaande lijn.

De Speelmorgen draagt bij aan de toeleiding van VVE door tijdens de Speelmorgen ouders bekend te maken met de werkwijze van VVE. De Speelmorgen sluit aan bij het stedelijk ontwikkelde ouderbeleid: 'Ouders doen mee met VVE'. De Speelmorgen realiseert dit door specifiek aandacht te besteden aan onderwerpen met betrekking tot opvoeding, taalontwikkeling en het stimuleren van de ontwikkeling thuis. De invulling hiervoor wordt afgestemd met betrokken partners bij VVE zoals Stichting PAS en wijkverpleegkundigen. In het kader van vindplaatsgericht werken werkt de Speelmorgen actief mee aan de toeleiding van kinderen naar een peuterspeelzaal of kinderopvang en/of een verwijzing naar een andere vorm van opvang.

De Speelmorgen kent de volgende doelstellingen:

1. Doorstroming van VVE-(doelgroep)peuters naar een voorschoolse voorziening.
2. Het verbeteren van de startcondities van doelgroepkinderen in de voorschoolse voorzieningen door aan te sluiten bij de inhoudelijke speerpunten en activiteiten van het VVE-beleid.
3. Bijdragen aan vindplaatsgericht werken door zoveel mogelijk samen te werken met de wijkverpleegkundigen van het consultatiebureau.
4. Vroegtijdige signalering van achterstanden bij jonge kinderen.
5. Stimuleren van ouderbetrokkenheid volgens stedelijk ouderbeleid.
6. Ondersteuning, in samenspraak met partners, van ouders bij opvoedingsvragen.
7. Het vergroten van het sociale netwerk voor ouders.
8. De 'Speelmorgen' is een laagdrempelige ontmoetingsplaats in de wijk voor ouders als start- en doorverwijzingspunt voor participatie van ouders, veelal de moeders.

Iedere Speelmorgen wordt begeleid door twee buurtvrijwilligers. De buurtvrijwilligers van de Speelmorgens worden gecoördineerd door een medewerker van Rijnstad die affiniteit, kennis en ervaring heeft met de doelgroep en de inhoud. Per Speelmorgen heeft de coördinator één uur per week beschikbaar voor de ondersteuning, coaching en begeleiding van de buurtvrijwilligers. Van de buurtvrijwilliger en de coördinator wordt verwacht dat ze voldoende kennis en vaardigheden bezitten om hun taak zo goed mogelijk uit te voeren.

## Resultaten van de 12 Speelmorgens

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 1 2017

	aantal kinderen	aantal op wachtlijst (> 1,5 jr)	uitstroom psz/kdv	uitstroom anders	uitstroom onbekend
Broek - Symfonie	10	0	2	0	1
Geitenkamp - De Bonte Wetering	7	0	0	0	0
Immerloo - Prisma (di)	9	0	0	0	0
Immerloo - Prisma (do)	10	1	3	1	0
Klarendal - MFC Klarendal (ma)	7	0	1	0	0
Klarendal - MFC Klarendal (do)	6	0	0	0	0
Malburgen West - De Spil	8	0	0	0	0
Malburgen Noord - De Malburcht	12	5	0	0	0
Presikhaaf Oost - JF Kennedyschool	5	0	0	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (ma)	4	0	0	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (di)	8	1	1	1	1
Presikhaaf West - Presikhaven (do)	7	1	1	0	1

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 2 2017

	aantal kinderen	aantal op wachtlijst (> 1 jr)	uitstroom psz/kdv	uitstroom anders	uitstroom onbekend
Broek - Symfonie	11	0	2	1	0
Geitenkamp - De Bonte Wetering	4	0	0	0	0
Immerloo - Prisma (di)	8	0	1	0	0
Immerloo - Prisma (do)	8	0	3	0	0
Klarendal - MFC Klarendal (ma)	4	0	2	0	0
Klarendal - MFC Klarendal (do)	5	0	2	0	0
Malburgen West - De Spil	9	0	0	0	0
Malburgen Noord - De Malburcht	12	0	6	0	0
Presikhaaf Oost - JF Kennedyschool	2	0	0	3	0
Presikhaaf West - Presikhaven (ma)	10	3	4	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (di)	7	1	0	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (do)	7	3	0	2	0

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 3 2017

	aantal kinderen	aantal op wachtlijst (> 1,5 jr)	uitstroom psz/kdv	uitstroom anders	uitstroom onbekend
Broek - Symfonie	12	0	4	1	0
Geitenkamp - De Bonte Wetering	0	0	2	2	0
Immerloo - Prisma (di)	6	0	1	0	0
Immerloo - Prisma (do)	0	1	3	2	0
Klarendal - MFC Klarendal (ma)	0	0	2	1	1
Klarendal - MFC Klarendal (do)	4	0	0	0	0
Malburgen West - De Spil	9	0	3	1	0
Malburgen Noord - De Malburcht	10	1	1	0	0
Presikhaaf Oost - JF Kennedyschool	5	0	1	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (ma)	8	0	1	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (di)	7	0	1	0	1
Presikhaaf West - Presikhaven (do)	7	1	1	1	1

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 3 2017

	aantal kinderen	aantal op wachtlijst (> 1,5 jr)	uitstroom psz/kdv	uitstroom anders	uitstroom onbekend
Broek - Symfonie	13	1	1	0	0
Geitenkamp - De Bonte Wetering	gestopt	zie onder			
Immerloo - Prisma (di)	10	2	0	0	0
Immerloo - Prisma (do)	gestopt	zie onder			
Klarendal - MFC Klarendal (ma)	Gestopt	zie onder			
Klarendal - MFC Klarendal (do)	7	0	1	1	0
Malburgen West - De Spil	9	1	2	0	0
Malburgen Noord - De Malburcht	10	0	3	1	0
Presikhaaf Oost - JF Kennedyschool	8	0	2	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (ma)	6	1	1	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (di)	8	0	1	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (do)	7	2	2	0	0

## Ontwikkelingen 2017 en signalering 2018

In 2016 is bij de peuterspeelzalen de leeftijdsgrens voor aanmelding naar twee jaar bijgesteld. Dit is in 2017 actief gecommuniceerd richting ouders, met als gevolg dat in 2017 de deelname leeftijd van de Speelmorgens is aangepast van 1,5 jaar – 2,5 jaar naar 10 maanden – 2 jaar.

---

In 2017 is huisvesting van de Speelmorgen zeer problematisch gebleken. De Speelmorgen hebben op een “om niet” basis gebruik mogen maken van ruimtes, maar veranderende inzichten over verhuur binnen MFC’s hebben geleid tot frequente verschuivingen van Speelmorgen. Verder waren de ruimtes waar de Speelmorgen gebruik van konden maken veelal niet aangepast aan de behoeftes van de jonge kinderen. In 2018 gaan de Speelmorgen over van “om niet” gebruik naar vaste huurderschap. Door deze verandering kan naar verwachting een slag gemaakt worden als het gaat om de kwaliteits -en veiligheidseisen.

De financiering van de twaalf Speelmorgens was ingewikkeld en kwam gedeeltelijk (acht Speelmorgens) uit het participatiebudget en gedeeltelijk (vier Speelmorgens) uit het VVE budget. Voor 2018 is een afzonderlijke financieringsaanvraag voor twaalf Speelmorgens gedaan.

Aansluiting van de Speelmorgens, zowel inhoudelijk als fysiek op locatie, bij bestaande of nieuw geplande kindcentra zou ten goede komen aan de doelstellingen van de Speelmorgen. Denk hierbij aan vergroting van de ouderbetrokkenheid, taalstimulering, opvoedingsondersteuning en de doorgaande lijn van het hele jonge kind.

## 2. Jeugd

---

### 2.a Kinderwerk

Doel van het kinderwerk is een bijdrage te leveren aan het opgroeien van kinderen tot volwaardige burgers. Kinderwerkers doen dat door een vertrouwensbasis te creëren van waaruit ze de kinderen kunnen aanspreken op hun gedrag en - waar nodig - kunnen corrigeren. En niet te vergeten, door het geven van positieve aandacht.

Het kinderwerk ondersteunt daarnaast de ouders in hun rol als verantwoordelijke voor het welzijn en de opvoeding van hun kinderen. Het kinderwerk van Rijnstad richt zich vanuit negen locaties op de ondersteuning van alle kinderen in de basisschoolleeftijd (4-12 jaar) in de Arnhemse aandachtswijken met extra aandacht voor kwetsbare kinderen. Uitvoering van activiteiten vindt plaats door beroepskrachten, vrijwilligers en stagiair(e)s in samenwerking en afstemming met partners in de stad. Samenwerkingspartners zijn onder andere Sportbedrijf, Sociale Wijkteam, basisscholen en Jeugdland.

Het kinderwerk van Rijnstad is gebaseerd op drie pijlers.

1. **Ontwikkeling**, kinderen faciliteren bij talentontwikkeling en vergroten van ontwikkelingskansen, voornamelijk op het sociaal-emotionele gebied.
2. **Welzijn voorkomt Zorg**, gerichte (lichte) interventies op gedrag.
3. **Welzijn versterkt Zorg**, samenwerking met jeugdzorgketen.

#### **Ad 1: Ontwikkeling**

De basis van het kinderwerk richt zich op contactlegging en laagdrempelige ontmoeting, door middel van een wijkgericht pakket van basisactiviteiten op maat. De activiteiten zijn een middel om met kinderen te werken aan het vergroten van ontwikkelingskansen (sociaal en individueel) en het leggen van een fundament voor goed burgerschap. Het kinderwerk zoomt in op kansen (talentontwikkeling) en bedreigingen (signalering probleemgedrag).

#### **Ad 2: Welzijn voorkomt Zorg**

Kinderwerk zet haar kennis en kwaliteit in om te voorkomen dat kinderen in de knel dreigen te komen. Door de vroeg zichtbare gedragssignalen te herkennen en op te pakken door middel van doelgerichte activiteiten en trainingen, beïnvloeden wij met een lichte interventie het gedrag van kinderen en proberen daarmee zwaardere zorg te voorkomen.

#### **Ad 3: Welzijn versterkt Zorg**

De expertise van het kinderwerk over de doelgroep, de leefsituatie van de kinderen uit de wijk en hun ouders vormt een goede aanvulling op het jeugdzorgcircuit. Juist door de laagdrempelige contactlegging en het brede bereik in de wijk, is het kinderwerk een uitermate goede vindplek voor de zorg. Door de vertrouwensband tussen kinderwerker, ouder en kind delen veel ouders hun zorgen en vragen ze letterlijk om hulp die ze elders niet ervaren te krijgen óf juist mijden. Hierdoor versterkt welzijn de zorg. Kinderwerk ontwikkelt en zet hierbij in op specifieke, vraaggerichte projecten/activiteiten, in combinatie met zorg- en hulpverleningspartners, gericht op extra zorgbehoevende jeugd.

## Resultaten 2017

Activiteiten	Begroot	Gerealiseerd
I.h.k.v. sport, spel, cultuur, gezonde voeding	1.150	1.100*
Unieke deelnemers reguliere activiteiten	1.150	1.232
Unieke deelnemers incidentele activiteiten	2.200	2.359
Vrijwilligers	95	102
Participatietrajecten ouders & kinderen	2	3
Kinderwerkgroepen (kinderraad, kinderredactie)	12	13
Open dagen ouders & kinderen	10	8
Aantal kinderen warm overgedragen naar SWT	40	14*

\* onvolledig geregistreerd

Activiteiten	Aantal	%
I.h.k.v. sport, spel, cultuur, voeding	451	17%
Buiten spelen/spelcontainer	179	7%
Bakfiets	200	7%
Regulier	663	24%
Festiviteiten & instuif	323	12%
Vakantieactiviteiten (incl. kamp)	138	5%
VSD:Verlengde School Dag (incl. coördinatie)	443	16%
Jumpstart/huiswerkbegeleiding	147	5%
Projecten	179	7%
<b>Totaal</b>	<b>2.723</b>	<b>100%</b>

Bezoekers	Aantal	%
I.h.k.v. sport, spel, cultuur, gezonde voeding	9.369	16%
Buiten spelen/spelcontainer	4.390	8%
Bakfiets	4.268	7%
Reguliere activiteiten	12.177	21%
Festiviteiten & instuif	14.737	25%
Vakantieactiviteiten (incl. kamp)	4.356	7%
Jumpstart/huiswerkbegeleiding	2.141	4%
VSD:Verlengde School Dag (incl. coördinatie)	5.272	9%
Projecten	1.784	3%
<b>Totaal</b>	<b>5.8494</b>	<b>100%</b>

---

### **Toelichting op de cijfers van 2017**

Het totaal aantal bezoekers is vergelijkbaar met 2016. Toen was dit aantal 58.561. Het totaal aantal activiteiten in 2017 is iets gestegen van 2.670 naar 2.723. 31% van alle bezoekers kan herleidt worden naar activiteiten i.h.k.v. sport, spel, cultuur, gezonde voeding.

### **Overdracht aan hulpverlening**

In 2017 zijn er 14 kinderen 'warm' overgedragen naar het sociale wijkteam. Dit aantal ligt lager dan begroot mede aangezien de registratie onvolledig was.

Naast het feit dat kinderwerk problemen in gedrag of thuissituaties signaleert en kinderen overdraagt naar het sociale wijkteam, is er inmiddels ook een toenemende beweging vanuit de Sociale Wijkteams waarbij kinderen die extra zorg of aandacht nodig hebben steeds vaker worden doorverwezen naar het Kinderwerk.

## **Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018**

Binnen het kinderwerk zien we meer kinderen met een extra rugzakje, veel nieuwe kinderen die een van de reguliere activiteiten bezoeken. Iedere maand staat een nieuwe competentie centraal waar de activiteiten op worden aangepast. Deze zorgen voor het vergroten van diverse vaardigheden bij onze doelgroep.

Middels het zorgoverleg met basisscholen en sociale wijkteam worden signalen bij kinderen beter besproken. Onderwerpen hierbij zijn verwaarlozing in de vorm van voedingspatronen en persoonlijke hygiëne, te beperkte ouder betrokkenheid, zorgelijke thuissituaties en pestgedrag.

### **Samenwerking**

Door een betere samenwerking (en zorgoverleg) met de basisscholen worden signalen beter en gezamenlijk opgepakt op basis van een zoveel mogelijk gelijklopende pedagogische grondhouding.

Door de komst van Team Leefomgeving en overleggen met de partners in de wijk kan er in de toekomst nog meer verdieping op de reguliere activiteiten plaatsvinden. De samenwerking tussen gebiedspartners (o.a. Sociaal Wijkteams, Sportbedrijf, Kunstbedrijf, SWOA) vraagt om een afstemming op 3 niveaus (locatie, gebied, stedelijk).

### **Ontwikkelingen (I)KC's**

Op meerdere basisscholen in Arnhem vinden gesprekken plaats tussen schooldirectie, kinderopvang en Rijnstad ter verkenning voor de inrichting van (Integrale) Kind Centra. Het kinderwerk wordt steeds vaker themagericht aangeboden met een grotere focus op pedagogische grondhouding en ontwikkeling. De wens om de doorgaande lijn en het wijkgericht werken beter op elkaar af te stemmen vraagt om doorontwikkeling van de samenwerking. Doelstelling is om te komen tot een integraal programma voor onderwijs en ontwikkeling. Hoe de invulling en de uitvoering het beste vormgegeven kan gaan worden, verschilt per school en wordt nader onderzocht.



---

## 2c. Tiener- en jongerenwerk (inclusief stedelijk)

Het jongerenwerk is een basisvoorziening in het derde milieu (buiten gezin, school en werk) primair voor jongeren uit de lagere sociaal-economische klasse en kwetsbare jongeren. Vertrekpunt vormt de leefwereld van de jongeren. Inzet van het jongerenwerk is de volwaardige deelname van jongeren aan de samenleving. De precieze inhoud en doelgroepen van het jongerenwerk bewegen mee met maatschappelijke ontwikkelingen en trends in de behoeften en leefsituaties van jongeren (Metz, 2011a).

Het tiener- en jongerenwerk van Rijnstad richt zich vooral op 12-20-jarigen. Het jongerenwerk bereikt de jongeren op straat (ambulant), op verschillende plekken in de buurt (outreaching) en in en vanuit jongerencentra. Ook verzorgt het jongerenwerk ontmoeting voor bijzondere (stedelijke) doelgroepen (onder andere tienermoeders en jonge vluchtelingen). Voor de tieners zijn er activiteiten in en vanuit de verschillende (wijk)centra en MFC's.

Het jongerenwerk heeft extra aandacht voor de meest kwetsbare jongeren en zet ten aanzien van die doelgroep vooral in op preventie, overlast en schooluitval. De jongerenwerker heeft hierbij een rol als coach en begeleider.

De jongerenwerker kent de jongeren, heeft kennis van en zicht op ontwikkelingen rondom jongeren, hun ouders en omgeving. Jongerenwerkers zijn present op straat en daardoor als geen ander in staat om signalen op te pikken. Ze hebben een preventieve en verbindende rol in de jeugdzorgketen. Doordat zij (kwetsbare) jongeren kennen en weten wat zij nodig hebben, kunnen ze zwaardere zorgvragen voorkomen. Daarnaast kunnen zij de brug vormen naar de hulpverlening via de wijkteams als zwaardere zorg nodig is.

Het jongerenwerk is opgebouwd rond drie doelen:

1. Het leveren van een bijdrage aan de **leefbaarheid in de wijk**.
2. Het verbeteren van de **positie van individuele, veelal kwetsbare jongeren**.
3. Het voorkomen van **zwaardere hulp(verlening)**.

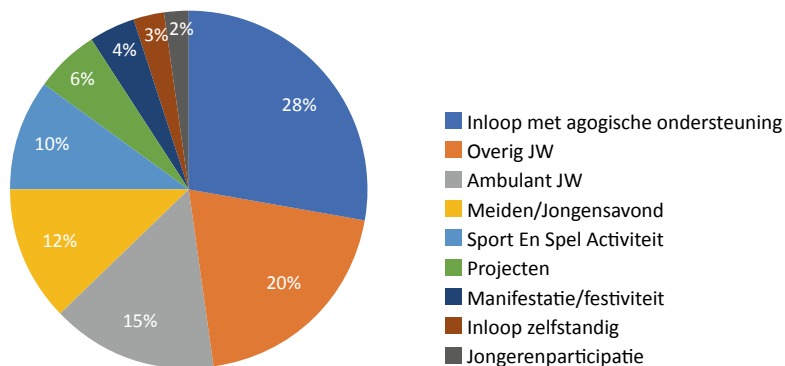
## Prestaties

Deelproduct	Begroot 2017	Gerealiseerd 2017
Aantal activiteiten tieners en jongeren specifiek gericht op voeding/bewegen en houding en gedrag	1.300	1.213
Aantal unieke tieners en jongeren op reguliere basis	1.100	1.371
Aantal unieke tieners en jongeren op incidentele basis	1.950	1.329
Aantal vrijwilligers	220	234
Bereik/bezoekers Willemeen	20.000	21.400
Aantal werkgroepen die meebeslissen over activiteiten	25	46
Aantal participatie trajecten gericht op herinrichten van speel- en ontmoetingsplekken waarbij tieners en jongeren actief betrokken zijn	4	17
Aantal tieners en jongeren die 'warm' overgedragen zijn naar instellingen/SWT	80	50
Aantal jongeren uit specifieke doelgroepen die bereikt worden	500	270
Projecten talentontwikkeling	4	17
Coaching trajecten	367	190
Leer-werktrajecten Jongeren Toezicht Team	20	28
Bijeenkomsten ambulante Jongerenwerk	2.350	2.278
Te bereiken unieke jongeren ambulante jongerenwerk	400	318
Jongerengroepen	35	46
Bezoeken accommodatie gebonden	83.179	77.314

### Toelichting op de cijfers

In de cijfers zien wij ten opzichte van voorgaande jaren een stabiel beeld. Opgemerkt dient te worden dat het cijfer dat genoteerd staat bij 'Coachingstrajecten' niet overeenkomt met de werkelijkheid. De jongerenwerkers zijn dit jaar gestart met een andere manier om trajecten vast te leggen. Dit systeem bleek echter niet werkbaar, hierdoor zijn niet alle trajecten geregistreerd. In werkelijkheid zijn er dus meer dan 190 trajecten afgerond. Een investering op straat door het ambulante jongerenwerk leidt tot (een lichte) stijging in het volgen van nieuwe groepen jongeren. Wij zien een teruggang van bereik binnen jonge vluchtelingen in de specifieke doelgroepen. Dit wordt veroorzaakt door de afgenomen instroom. Er wordt door het Jongerenwerk steeds meer ingezet op zelfredzaamheid, eigen kracht en het eigenaarschap bij de jongeren. Het aantal participatietrajecten en talent-ontwikkeltrajecten is hierdoor flink toegenomen. Jongeren zijn in groepen actief geweest, waarbinnen zij hun talent hebben ontwikkeld en ingezet. Willemeen heeft een vergelijkbaar aantal bezoekers getrokken vergeleken met 2016. De focus heeft in 2016 en 2017 meer gelegen bij eigen producties en talentontwikkeling van vrijwilligers.

## Verdeling van bezoekers naar type activiteit



## Resultaten

Het meten van resultaten blijkt moeilijk te zijn; dit blijkt ook uit diverse landelijke onderzoeken.

Om een indruk te geven bij de verhalen achter deze cijfers, is per doel een aantal voorbeelden uitgewerkt.

### *Bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk*

Jongerenwerk heeft als doel een bijdrage aan de leefbaarheid in de wijk te leveren door, samen met partners, overlast van jeugd te voorkomen of verminderen. Hierbij richt de politie zich meer op repressie en het jongerenwerk op preventie. Overlast van jeugd is deels terug te voeren op problemen van individuele, kwetsbare jongeren. Enkele voorbeelden:

- New Dutch Connection: jonge asielzoekers koken met vrijwilligers samen. Dit om verschillende doelgroepen met elkaar in contact te brengen, en het integratieproces van onze nieuwe Nederlanders te versnellen. Ook willen wij op deze manier een veilige plek bieden.
- Jongeren die zelfstandig zaalvoetbalactiviteiten organiseren en begeleiden. Hier geven wij de jongeren de regie en de jongerenwerker functioneert als coach. De jongeren betrekken er andere jongeren bij uit de wijk.
- Jongeren die participeren in kookactiviteiten rond het thema gezonde voeding. Het belang van gezonde voeding wordt steeds vaker onder de aandacht gebracht en wij zetten deze lijn ook door in het jongerenwerk. Wij werken aan bewustwording doordat jongeren gezonde recepten gaan zoeken en gezonde boodschappen gaan doen.
- In het sport- en ontmoetingscentrum van De Laar-West is gewerkt aan de ontwikkeling van de MOTION. Hier wordt een plek aan jongeren geboden waar zij kunnen leren en participeren in een omgeving die hen het meest aanspreekt. Dit is tot stand gekomen na meerdere brainstormsessies met de jongeren en met professionals uit de wijk.

### *Het verbeteren van de positie van individuele, veelal kwetsbare jongeren*

Jongerenwerk heeft als doel de positie van individuele, veelal kwetsbare jongeren te verbeteren. Het is belangrijk dat jongeren opgroeien tot gezonde en mondige volwassenen, die actief deelnemen aan de samenleving. Een groep kwetsbare jongeren dreigt de aansluiting met de samenleving te verliezen. Het jongerenwerk helpt deze jongeren om hun positie te verbeteren, grotere problemen te voorkomen en hun eigen mogelijkheden beter te benutten.

- 
- “Het versterker project” is ontstaan naar aanleiding van het ‘kracht op de bult’-overleg over de veelal kwetsbare tieners in de wijk Geitenkamp e.o. Samen met professionals van het kinderwerk en het sportbedrijf is er een projectplan tot stand gekomen en in 2017 uitgevoerd. Voor dit project hebben wij kwetsbare tieners en minder kwetsbare tieners samen laten werken, zodat ze van elkaar kunnen leren. Het leren gebeurt door de sterkte kanten van elk individu te versterken en inzichtelijk te maken. De ouders die mee participeren in het project geven een extra dimensie in het leren en versterken van de jongeren.
  - Buddy-project: jongeren halen jongeren uit hun isolement en vrijwilligers participeren. Hierin worden jongeren vrijwilliger; daarin worden ze begeleid en opgeleid door een jongerenwerker, zodat zij het eerste contact kunnen leggen met de jongeren die in een isolement zitten. Dit gebeurt op een laagdrempelige manier waardoor de jongeren open staan voor het contact en uiteindelijk hun weg weten te vinden richting het jongerencentrum.
  - 25 jongeren die verschillende veelal muziek gerelateerde activiteiten opzetten en uitvoeren. Hierin nemen de jongeren verschillende rollen aan en vervullen ze verschillende functies en de daarbij behorende taken. Omdat ze meerdere rollen en taken vervullen, ontwikkelen ze meerdere competenties. Hierdoor komen onzekere en kwetsbare jongeren in een vertrouwde veilige omgeving achter hun competenties en talenten.
  - Jongerenraad. Hierin mogen jongeren hun stem laten horen binnen het jongerencentrum.
  - Uwv participatie trajecten van Wajongers en andere uitkeringsgerechtigden.
  - Brugklastraining. Tienerwerkers geven training een leerlingen die gaan starten in de brugklas.

#### ***Helpen om zwaardere hulp(verlening) te voorkomen***

Jongerenwerk heeft als doel om zwaardere hulp(verlening) te voorkomen. Tevens speelt het jongerenwerk een belangrijke rol als het gaat om toeleiding naar de hulpverlening.

- Weerbaarheidstrainingen binnen Willemeen om jongeren weerbaarder te maken en meer zelfvertrouwen te geven.
- Moederuurtje Geitenkamp. Onder begeleiding van (Vrijwilliger van Jaar 2017) Maaïke, komen jonge moeders uit de wijk samen om even gezellig samen te zijn en om tevens even ontzorgd te zijn. Problemen die eventueel spelen worden bespreekbaar gemaakt.
- Het jongerenwerk organiseert een zorgoverleg waarin signalen worden besproken in een vroegtijdig stadium. In dit zorgoverleg sluiten in wisselende samenstelling partners aan vanuit het kinderwerk, sportbedrijf, sociaalwijkteam, overlast-coördinatoren, scholen of politie. Hierin speelt het jongerenwerk een belangrijke rol door vroegtijdig aan de slag te gaan en de jongeren aan te bieden wat nodig is. Dit kan een activiteit zijn, een coaching gesprek, het vinden van de juiste opleiding, stage of een andere interventie.
- Het jongerenwerk maakt hands-on contact met jeugd- en jongeren die in beeld zijn gekomen bij Sociale Wijkteams.

---

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### *Algemeen beeld tieners en jongeren*

Een groot deel van de jongeren van 16+ komt goed mee in de samenleving. Jongerenwerkers komen jongeren in de leeftijd 16+ steeds minder tegen in groepsverband op straat. Ook in het accommodatiegericht jongerenwerk is deze leeftijdscategorie steeds minder vertegenwoordigd in het bezoekersbeeld. Jongerenwerkers blijven wel op individuele basis in contact met de jongeren die ze eerder hebben leren kennen in groepsverband. De jongerengroepen waarbij sprake is van overlastgevend gedrag, groeien in omvang. De kernleden uit deze groepen houden zich soms bezig met licht criminele activiteiten.

De vermindering van het aantal groepen op straat en in de accommodaties heeft diverse oorzaken. Deze lijkt met name samen te hangen met de digitalisering van sociale contacten middels social media. Tevens zien wij meer (zorg)verantwoordelijkheden binnen het gezin en hebben de 16+ jongeren vaker bijbaantjes dan voorheen. Daarnaast zien wij dat (soms aanzienlijk grote) groepen jongeren steeds vaker afspreken bij andere jongeren thuis. In het stedelijk jongerenwerk zien wij een stijging van de gemiddelde leeftijd van nieuwe vrijwilligers die zich aanmelden om actief te worden. Waar dit eerder rond de 18-20 jaar was, is dit gestegen naar 19-22 jaar.

Het jongerenwerk komt dus de leeftijdsgroep 16-21 jaar minder vanzelfsprekend tegen in het buitengebied dan in het verleden. Verontrustend is wel dat de jongeren in de leeftijd begin 20 jaar waarmee wij in aanraking komen, regelmatig signalen vertonen van burn-out, financiële problemen, vereenzaming en neerslachtigheid.

Jeugdwerkeloosheid blijft in Arnhem een groot punt van aandacht, maar op scholen gaat het goed. Wij zien dat scholen beter in staat zijn in verbinding te blijven met jongeren die moeite hebben om mee te komen. Scholengemeenschappen en het jongerenwerk van Rijnstad werken steeds meer samen om preventief werk binnen school vorm te geven. Naast het samenwerken op preventie, zien wij dat scholen behoefte hebben aan een goede integratie van hun onderwijsprogramma's in de praktijk en vrije tijd. De afstand tussen praktijkstages en leerlingen is regelmatig nog groot. Ook op dit punt werken scholen en jongerenwerk samen. Deze leerlingen melden zich vaak voor stages bij het jongerenwerk. Het jongerenwerk gaat dan samen met de jongere op zoek naar een passende stage. De jongerenwerkers doen dit door hun netwerk open te stellen voor de jongere en door de jongere een stageplek op de jongerencentra te bieden.

De focus van ambulant werkers op straat komt steeds meer bij tieners te liggen. De ambulant jongerenwerkers kunnen daardoor in een eerder stadium preventief sturen en beïnvloeden. Accommodatiegericht tienerwerk doet het met name goed bij jeugd met een migrantenachtergrond. In de breedte zien wij bij tieners de tendens dat ze graag ondernemend zijn. Bij jonge meiden die op straat hangen, zien wij stoer gedrag toenemen en ook komen vechtpartijen tussen meiden vaker voor. Daar staat tegenover dat wij een groeiende groep meiden zien die behoefte heeft aan specifiek meidenwerk. Om deze vraag te beantwoorden, is er nu op meerdere locaties aanbod voor deze doelgroep.

---

### *Radicalisering en polarisatie*

Het grootste deel van onze jongerenwerkers heeft afgelopen jaar een training gevolgd in het herkennen van en omgaan met radicalisering. Binnen het jongerenwerk zien wij een afnemende tendens van radicalisering richting jihadisme. Door training in de breedte en specialisering van jongerenwerk op dit gebied zijn wij goed in staat deze thema's te bespreken met jongeren.

Jongeren richten zich nauwelijks nog tot reguliere media en nemen met name, veelal ongenueanceerde, informatie van nationale- en mondiale gebeurtenissen tot zich via social media. Dit werkt wantrouwen richting de overheid en polarisatie in de hand en dat zien wij ook terug in contacten met jongeren. Deze polarisatie is steeds zichtbaarder in alle wijken. De afstand tussen bevolkingsgroepen lijkt groter worden. Dit zijn onderwerpen die zowel in individueel contact met de jongeren besproken worden, als middels themabijeenkomsten binnen het stedelijk jongerenwerk op tafel komen. In 2017 is een grote groep jongeren vanuit het jongerenwerk van Rijnstad betrokken geweest bij een onderzoek voor het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Vanuit het concept Nieuw Rotterdams Jeugdinstelers hebben onze Arnhemse jongeren op de conferentie "jongeren over polarisatie" aanbevelingen gedaan richting dit Ministerie.

### *Social media en grensoverschrijdend gedrag (Sexting)*

Social media krijgt veel aandacht binnen het tiener- en jongerenwerk. Jeugd is massaal actief op dit medium, meestal buiten het zicht van opvoeders. Zowel ouders, de overheid en het onderwijs zijn op zoek naar mogelijkheden om grensoverschrijdend gedrag te bestrijden. In samenwerking met politie, scholen, WeCanYoung, GGZ en samenwerkende instellingen neemt het jongerenwerk van Rijnstad een actieve rol op zich in het kader van preventie. Middels projectmatige inzet van o.a. jongerenwerkers, krijgen leerlingen voorlichting over de gevaren van social media en krijgen ze handvatten aangereikt over hoe hier mee om te gaan en wat te doen als ze het slachtoffer van problemen online (dreigen te) worden. Daarbij worden jongeren gemobiliseerd als changemakers om zelf actief te worden in de voorlichting richting leeftijdsgenoten. Jongerenwerkers van Rijnstad zijn getraind in het vlaggensysteem, een erkende methodiek in het herkennen van grensoverschrijdend gedrag.

### *Armoede en schulden*

In het jongerenwerk komen wij armoedeproblematiek en schuldenproblematiek steeds vaker tegen, steeds meer jongeren hebben hier mee te kampen. Vanuit het jongerenwerk hebben wij nauwe contacten met de collega's van schuldhulpverlening en in samenwerking bieden wij een antwoord op de stijgende problematiek bij jongeren. Dit gebeurt aan de hand van groeps gesprekken en individuele gesprekken die de jongerenwerkers voeren, maar ook middels de trainingen. Zo hebben jongeren de training "geld kun je leren" gevolgd en de training "help ik word 18". Deze trainingen worden preventief geboden om te voorkomen dat jongeren de verkeerde keuzes maken, om jongeren bewust te maken van geld en schulden en jongeren tools en handvatten mee te geven. Jongeren leren van elkaar en van een ervaringsdeskundige hoe ze meer grip op hun financiën kunnen krijgen. Vaak zien wij dat het gezin in een vicieuze cirkel zit en wij hopen door onze jongeren tools en handvatten te geven om deze cirkel te doorbreken.

---

### *Maatschappijdruk/burn-out*

Jongeren hebben het te druk en ervaren stress. Vooral de werkdruk op school wordt genoemd als probleem. Veel jongeren vinden dat ze te hard moeten werken en dat er te weinig tijd overblijft voor ontspanning. Deadlines, te veel toetsen en praktijkopdrachten worden vaak genoemd. Naast stress over school- en studiezaken geven jongeren aan stress te hebben over hun sociale leven en over zaken die zich afspelen in het gezin. Ook social media speelt een grote rol bij het ervaren van druk. Je bent altijd bereikbaar en hebt het gevoel dat je altijd online moet zijn. Een leven offline is bijna niet meer voor te stellen voor de meeste jongeren. Veel jongeren ervaren hierbij ook de druk zich succesvol en geslaagd te moeten profileren. Er is weinig ruimte voor kwetsbaarheid. Steeds meer jongeren hebben klachten als burn-out, oververmoeidheid, overspannenheid, slapeloosheid, angst en paniekaanvallen. Met het toenemen van de prestatiedruk in de maatschappij komt ook de jongere generatie onder druk te staan. In het jongerenwerk proberen wij deze druk weg te nemen door ruimte te geven. Ze mogen er zijn en mogen meedoen. Wij willen daarentegen de jongeren voorbereiden op de volwassen maatschappij en weerbaarder maken tegen groepsdruk en tegen mensen die verkeerde intenties hebben. Dit doen wij door middel van motiverende gesprekken en trainingen. Daarnaast richten wij ons op de talenten van de jongere, en creëren wij samen ideeën en projecten waar jongeren op hun eigen manier stappen kunnen maken. Prestatiedruk wordt binnen deze projecten voorkomen doordat de projecten gedraaid worden zonder de druk van deadlines en met de insteek dat je het alleen maar goed kan doen. Jongerenwerkers hebben een signalerende functie naar het sociale wijkteam. Als blijkt dat de multi-probleem situatie waarin een jongere zich bevindt, door de inzet van jongerenwerk niet op te lossen is, wordt de jongere vanuit de vertrouwensrelatie die er is toe geleid naar het sociale wijkteam om zodoende de noodzakelijke hulp in te kunnen zetten.

### **Actuele thema's die Jongerenwerk oppakt in het werk in 2018:**

- radicalisering;
- solliciteren;
- studie en werk;
- sexting;
- respect;
- geloof;
- gezonde levensstijl;
- vluchtelingen;
- polarisatie;
- social media;
- etnisch profileren;
- drugs.

# 3. Samenlevingsopbouw

---

## 3.a Opbouwwerk/Participatiewerk/Kwartiermaken

Opbouwwerk geeft vorm aan samenlevingsopbouw. Dit omvat alle activiteiten waarvoor mensen zich organiseren of sociale verbanden aangaan om hun belangen te behartigen of hun interesses vorm te geven. Opbouwwerk heeft als doel participatie van alle bewoners in de wijk, waarbij het proces om te komen tot zelfontplooiing van groep en individu centraal staat.

In onze analyse van wat een bewoner, buurt of wijk nodig heeft en aan aandacht verdient, maken wij de verbinding tussen de cijfers en de wijkbeleving, behoeften en signalen. Dit is het uitgangspunt van onze werkwijze. Daarbij zijn de bewoners de co-producent van leefbaarheid in de wijk en zien wij hen als partner bij oplossingen, verbeteringen en activiteiten. Als meedenker en als actief burger!

Het opbouwwerk draagt zorg voor een basisinfrastructuur in de wijk, die vanuit een neutrale positie zorgt voor ondersteuning en activering van initiatieven van bewoners en bewonersgroepen.

Rijnstad heeft in 2017 in zeven van de acht gebieden een opbouwwerker ingezet, die in de veranderende structuur van decentralisaties, de spil vormde tussen de bewoners en de gemeente en een belangrijke rol had in de implementatie van de teams leefomgeving.

De participatiemedewerker van Rijnstad wordt ingezet als ondersteuner van en dienstenmakelaar tussen wijkbewoners en aanbieders (partners), op het terrein van vrije tijd, leren en ontwikkelen, werk en opvoeding. Participatiewerkers zijn geworteld in de wijken, zijn goed op de hoogte van wat er leeft bij bewoners en wat er speelt in de buurt. De kracht van participatiewerkers ligt in het combineren van vragen van bewoners met de mogelijkheden van maatschappelijke partnerorganisaties. Het resultaat is een levendige en lerende wijk. Bewoners worden gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen en bewoners die iets willen voor hun buurt of wijk, worden serieus genomen, ondersteund, gefaciliteerd en gewaardeerd. Bewoners die een steuntje in de rug nodig hebben, worden op weg geholpen. Achterliggende gedachte daarbij is dat bewoners (uiteindelijk) op eigen kracht activiteiten voorbereiden, organiseren en uitvoeren.

Rijnstad heeft in 2017 in zes van de acht gebieden participatiewerk ingezet. De bewoners konden op basis van hun vragen en naar behoefte ondersteuning krijgen in het participeren in de wijk. Bewoners zijn gestimuleerd om verantwoordelijkheid te nemen en zijn daarbij ondersteund, gefaciliteerd en gewaardeerd. Hierdoor ontstaan er (her) nieuw(d)e initiatieven die leiden tot ontmoeting in de wijk. Deze initiatieven zijn een co-productie tussen de bewoners zelf en de participatiewerker.

Tot nu toe was de terugkoppeling van het aantal vrijwilligers en groepen voor wat betreft opbouw- en participatiewerk gebruikelijk. Voor 2017 is ervoor gekozen om de resultaten per deelgebied te benoemen.

Kwartiermaken biedt met de 'kwartiertafel' een platform voor vragen vanuit kwetsbare wijkbewoners en aanbod vanuit de wijk. Ontstaan vanuit zorg en welzijn en in eerste instantie gericht op de cliënten van de samenwerkende zorgorganisaties, is de kwartiertafel sinds de invoering van de WMO in 2015 breed gericht op alle kwetsbare wijkbewoners.

De inbreng van de wijkbewoner staat centraal uitgaande van de praktische vraag gericht op activiteit, sociale contacten al dan niet gekoppeld aan kleine hulpvragen en



---

vrijwilligerswerk. Er wordt gekeken welke ‘match’ m.b.t. de vraag het beste aansluit bij de specifieke situatie van de bewoner. Kwetsbare bewoners vinden langs deze weg een plek in de wijk en dit betekent een positieve ervaring waardoor dit leidt tot meer zelfvertrouwen en eigenwaarde. Dit versterkt op haar beurt weer het zelfstandig functioneren.

De ingebrachte bewoners hebben een kwetsbaarheid die doorgaans te maken heeft met fysieke beperking(en), psychische problematiek/ziektebeeld, verstandelijke beperkingen of combinaties daarvan. Dit gaat vaak gepaard met sociaal isolement, weinig zelfvertrouwen, het moeilijk vinden om initiatieven te nemen en weinig zelfregie. Er is dan ook meestal sprake van minder energie, kortere spanningsboog, instabiliteit en onzekerheid. Deze belemmeren de inwoner om de stap tot participatie te zetten. Vanuit de kwartiertafel zijn voor veel bewoners de eerste - kleine - stapjes in dit proces gezet. Cruciaal zijn de voorwaarden die binnen de methodiek van het kwartiermaken centraal staan waaronder gastvrije plekken - ‘niches’ -, voorkomen negatieve beeldvorming/ stigma, acceptatie ‘anders zijn’ en opschorting van afspraken of regels die het meedoen voor mensen met een beperking belemmeren. Door de gezamenlijke aanpak en verantwoordelijkheid is er aandacht voor deze voorwaarden en wordt de draagkracht versterkt.

De kwartiertafel wordt organisatie overstijgend georganiseerd op een structurele basis; in 2017 zijn zeven kwartiertafels in zeven gebieden maandelijks georganiseerd. Door de brede setting – verenigingen, kerkelijke organisaties, buurt- en burgerinitiatieven, ervaringsdeskundigen/wijkbewoners, participatiewerk en sociaal-culturele initiatieven en organisaties – zijn de lijnen naar elkaar verkort. De uitwisseling met elkaar en het elkaar op de hoogte houden van activiteiten en mogelijkheden werkt versterkend naar samenhang en samenwerking op het gebied van participatie en integratie van kwetsbare wijkbewoners.

### **Social Worker Nieuwe Stijl**

Integraal werken en de vele nieuwe (zorg)spelers veranderen het krachtenveld. Dat vereist van het sociaal werk kwaliteit en optimale kennis van zaken. De landelijke regiegroep van het Actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening heeft de competenties voor de Sociaal Werker Nieuwe Stijl vastgesteld. Dit geeft inzicht in nodige vaardigheden, houding en kennis binnen de WMO en is het vertrekpunt voor bij- en nascholings programma’s en helpt bij het aantonen van noodzaak, kwaliteit en maatschappelijke meerwaarde van welzijn tegenover klanten, samenwerkingspartners, gemeenten en andere opdrachtgevers. Rijnstad wil zich blijvend professionaliseren en zet de tien WMO-competenties actief in om inzicht te geven in de kracht en meerwaarde van en de ontwikkelpunten op weg naar de Sociaal Werker Nieuwe Stijl.

---

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### **Social Worker Nieuwe Stijl**

Integraal werken en de vele nieuwe (zorg)spelers veranderen het krachtenveld. Dat vereist van het sociaal werk kwaliteit en optimale kennis van zaken. De landelijke regiegroep van het Actieprogramma Professionalisering Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening heeft de competenties voor de Sociaal Werker Nieuwe Stijl vastgesteld. Dit geeft inzicht in nodige vaardigheden, houding en kennis binnen de WMO en is het vertrekpunt voor bij- en nascholings programma's en helpt bij het aantonen van noodzaak, kwaliteit en maatschappelijke meerwaarde van welzijn tegenover klanten, samenwerkingspartners, gemeenten en andere opdrachtgevers. Rijnstad wil zich blijvend professionaliseren en zet de 10 WMO competenties actief in om inzicht te geven in de kracht en meerwaarde van en de ontwikkelpunten op weg naar de Sociaal Werker Nieuwe Stijl.

### **Ontmoetingsplekken**

In meerdere locaties ontmoeten wijkbewoners elkaar met als doel om:

- sociaal isolement en eenzaamheid te verminderen en integratie te bevorderen
- deel te nemen aan activiteiten (vergroten van kennis, bevorderen persoonlijke en gezondheidsontwikkeling)
- te participeren (ontwikkelen van competenties en activering binnen het vrijwilligerswerk, vergroten van kansen op betaald werk)

Op verschillende locaties vervult Rijnstad een actieve rol als beheerder en gastvrouw. Vanuit onze regiefunctie zetten we in deze gebouwen Opbouwwerk, Participatiewerk, Kwartiermaken, Kinderwerk en Tiener/Jongerenwerk in ten behoeve van kwetsbare inwoners. Voor diverse locaties geldt dat er nieuwe plannen uitgewerkt worden, om in te spelen op ontwikkelingen en nieuwe ideeën invulling te kunnen geven.

---

## 3.c Volare

Volare biedt kortlopende trainingen aan voor vrijwilligers en potentiële vrijwilligers die zich inzetten voor de Arnhemse samenleving. Dit gebeurt zowel middels een open cursusaanbod als middels maatwerk. De trainingen zijn laagdrempelig en praktijkgericht. Ze zijn van goede kwaliteit en toegespitst op het niveau en de vragen van de deelnemers. De trainingen zijn primair gericht op competenties die nodig zijn om het vrijwilligerswerk bij de organisatie waar ze werken, goed te kunnen uitvoeren. Trainingen zijn inhoudelijk gekoppeld aan doelstellingen van sociale activering en participatiebevordering. Daarbij wordt creatief en buiten de gebaande paden gekeken naar passend aanbod. Volare werkt daarbij proactief en vraaggericht aan het concretiseren van latente trainingsvragen bij vrijwilligersorganisaties. Volare heeft daarbij de rol van mede-ontwikkelaar van trainingen en stemt vraag en aanbod in het trainingsdomein op elkaar af. Daarnaast onderhoudt Volare het contact met vrijwilligerscoördinatoren van de circa 60 organisaties die met vrijwilligers werken. Ook bieden de medewerkers van Volare individuele coaching aan vrijwilligers.

### Prestaties

Deelproduct	Begroot 2017	Gerealiseerd 2017
Maatwerktrainingen	36	45
Deelnemers maatwerktrainingen	500	643
Regulier aanbod	26	21
Deelnemers regulier aanbod	350	311

### Aanvullingen op resultaten:

#### Resultaten

- In 2017 hebben 954 deelnemers gebruik gemaakt van het trainingsaanbod van Volare. 45 mensen staan nog op de wachtlijst voor een training in verband met overschrijvingen op het aanbod.
- De deelnemers hebben na afloop van de trainingen een enquête ingevuld. De algemene waardering van de trainingen krijgt gemiddeld een cijfer 8.
- Volare ontwikkelt haar reguliere aanbod op basis van vragen van organisaties die werken met vrijwilligers, wijkteams, bewoners en trends en ontwikkelingen. Het maatwerk wordt uiteraard helemaal toegespitst op de specifieke vraag van de betreffende organisatie.

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### Vindbaar en herkenbaar

Volare is onderdeel van de Vrijwilligerscentrale, maar heeft een duidelijk eigen profiel. Door het samengaan was het voor Volare makkelijker om de verbinding te maken met de wijken en toch stedelijk te kunnen opereren.

### Toenemende vraag

De telkens toenemende vraag naar competentieversterking van vrijwilligers vertaalt zich al jaren in de vorming van wachtlijsten. De diversiteit aan trainingen neemt daarnaast

---

enorm toe. Voorbeelden daarvan zijn trainingen gericht op communicatie, grenzen stellen, profilering en omgang met specifieke doelgroepen. Daarnaast bieden wij steeds meer maatwerktrainingen op basis van vragen van vrijwilligersorganisaties gericht op hun eigen vrijwilligers.

---

## **3.d Buurtbemiddeling**

De rapportage over 2017 wordt in een separaat verslag weergegeven.

---

## 3.e Arnhemse Uitdaging

De Arnhemse Uitdaging bouwt bruggen tussen het bedrijfsleven en de samenleving met als doel het verbeteren van de leefkwaliteit van mensen in Arnhem.

Door het stimuleren en organiseren van maatschappelijk betrokken ondernemen in Arnhem, het ondersteunen en versterken van maatschappelijke organisaties bij hun werk en het tot stand brengen van verbinding en samenwerking tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties dragen wij bij aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.

De Arnhemse Uitdaging is een bedrijvensnetwerk dat bestaat uit oude rotten en jonge honden die maatschappelijk betrokken ondernemen uitdragen vanuit het eigen bedrijf. Het ondernemersnetwerk is georganiseerd in twee matchgroepen en een stuurgroep. Via de matchgroepen worden matches tot stand gebracht (directe bemiddeling) tussen vragen uit het maatschappelijk veld en aanbod van het lokale bedrijfsleven. Daarnaast heeft de Arnhemse Uitdaging een aantal banken, zoals de Spullenbank, de Klussenbank, de Cadeautjesbank en de Creatieve Denktank, om nog meer te kunnen matchen. De banken worden waar mogelijk gecoördineerd door jonge honden in samenwerking met het operationeel team. Ook organiseert de Arnhemse Uitdaging ieder jaar een matchevent waar stichtingen en bedrijven elkaar fysiek ontmoeten. Jaarlijks wordt - tijdens de avond voor ondernemers van de gemeente Arnhem – het 'Arnhems Compliment' uitgereikt. Dit is een onderscheiding voor twee bedrijven die zich in het bijzonder hebben ingezet voor de lokale samenleving.

Zowel vanuit het aanbod en de behoefte van bedrijven als vanuit de vraag en behoefte van het maatschappelijk veld wordt waar mogelijk ook ingezet op het stimuleren van duurzame samenwerkingsvormen, onder meer door het aanjagen van nieuwe projecten. Gemiddeld zijn circa 50 vrijwilligers (vooral) uit het bedrijfsleven actief binnen de Arnhemse Uitdaging.

### Prestaties

Deelproduct	Begroot 2017	Gerealiseerd 2017
Realiseren van concrete verbindingen tussen bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties.	Minimaal 300 matches	502 matches (geclusterd) 776 (ongecclusterd)*

\*Notering aantal matches bij spullenbank en cadeautjesbank: Voorheen noteerden we in het jaarboek elk soort artikel apart als match (dus: tien bureaus van Provincie naar Voedselbank, vijf stoelen van Provincie naar Voedselbank waren twee matches). Vanwege de grote hoeveelheid spullen dit jaar, hebben we nu geclusterd. Als we elk soort artikel apart noteren (zoals voorheen) komen we dit jaar op een uitzonderlijke 776 matches uit.

### Resultaten

In 2017 zijn opnieuw ruim 500 matches gerealiseerd via de matchgroepen, het matchevent en de diverse banken. In de vorm van middelen, menskracht (kennis, kunde, handjes), faciliteiten en materialen.

Ons jaarboek, met een uitgebreid inhoudelijk verslag van betrokken personen, deelnemende bedrijven en gerealiseerde projecten zal eind april 2018 beschikbaar zijn.

---

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### OndernemerLIVE

In september hebben wij tijdens ondernemersbeurs OndernemerLIVE een groot matchevent georganiseerd: **Maatschappelijk Matchen in de Melkfabriek**. De circa 150 aanwezige personen van bedrijven en stichtingen hebben, naast mooie en leerzame ontmoetingen, ter plekke ruim 60 matches gerealiseerd.

Tijdens OndernemerLIVE vond ook De Ondernemer Draait Door plaats (voorheen: Ondernemersavond van de gemeente Arnhem) waarbij de Arnhemse Uitdaging het **Arnhems Compliment** mocht uitreiken.

Op moment van schrijven is nog niet bekend of OndernemerLIVE in 2018 opnieuw georganiseerd wordt. Als dat wel zo is, willen wij (vanwege toegevoegde waarde van reeds aanwezige bedrijven) hierbij aanhaken met ons matchevent. Maar hoe dan ook organiseren wij in 2018 opnieuw een event waar stichtingen en bedrijven elkaar fysiek kunnen ontmoeten.

### Meer bedrijven betrekken door aanjagen nieuwe initiatieven

Wij blijven zoveel mogelijk lokale bedrijven stimuleren om zich in te zetten voor de lokale samenleving. Via onze bestaande instrumenten, en ook door het aanjagen en actief ondersteunen van nieuwe initiatieven die naast de Arnhemse Uitdaging worden gepositioneerd zoals de **1%Movement** (waarbij bedrijven worden uitgedaagd om hun medewerkers 1% van hun tijd in te laten zetten voor de lokale samenleving) en de **Arnhemse Dialoog** (publiek-privaat samenwerkingsplatform rondom armoede & schulden). Beide initiatieven beginnen inmiddels hun vruchten af te werpen. Zie ook [www.1procent026.nl](http://www.1procent026.nl) en [www.arnhemsedialoog.nl](http://www.arnhemsedialoog.nl).

De Arnhemse Dialoog heeft in februari 2017 een grote bijeenkomst georganiseerd voor vertegenwoordigers van bedrijven, stichtingen, teams leefomgeving en Sociale Wijkteams om vast te stellen welke speerpunten rondom armoede en schulden vanuit de Arnhemse Dialoog opgepakt kunnen worden. Dit heeft in de loop van 2017 onder meer geleid tot een compact digitaal overzicht van ruim 130 lokale armoede-/schuldenprojecten op een website.

### Meer bedrijven betrekken door 'externe jonge honden'

Om nog meer vrijwilligerskracht en aanbod in bedrijven los te maken voor de Arnhemse Uitdaging, gaan wij in 2018 starten met een **'externe jonge honden cirkel'** (=werktitel). Deze jonge honden nemen geen zitting in onze matchgroepen, maar zijn contactpersoon voor het bedrijf waarvoor zij werken en proberen binnen het eigen bedrijf matches te maken.

### Verder

Rondom het landelijke, jaarlijkse **NLdoet** heeft de Arnhemse een uitdaagrol. Ook in 2018 gaan wij weer bedrijven en stichtingen stimuleren om mee te doen aan deze landelijke vrijwilligersdag en bieden wij stichtingen de mogelijkheid om niet opgepakte klussen alsnog te realiseren via onze Klussenbank.

Voor stichtingen/aanvragers organiseren onze jonge honden in 2018 een workshops over gebruik van social media.

Rondom armoede hebben wij in 2017 weer een aantal keren de **Koffieclub Noodhulporganisaties Armoede** georganiseerd waar ruim tien organisaties bijeenkomen om nieuwtjes uit te wisselen en te sparren over lopende kwesties. Dit wordt in 2018 voortgezet.

---

Tot slot gaan wij ook in 2018 uiteraard weer inzetten op publiciteit en bekendheid. Onder meer door columns in het kwartaalblad OKArnhem, digitale nieuwsbrieven, onze inmiddels zeer goed lopende Facebookpagina (bijna 3.000 likes) en overige social media en het blijvend aanscherpen van onze contacten in het werkveld, waaronder de Sociale Wijkteams en de teams leefomgeving. Ter ondersteuning hiervan zal in 2018 ons pr-materiaal (website, folders etc) worden vernieuwd.



---

## 3.f Vrijwilligerscentrale

De Vrijwilligerscentrale heeft ieder jaar meerdere doelstellingen. Hieronder is per doelstelling het resultaat van 2017 weergegeven.

- 20 (on)gevraagde adviezen aan gemeenten, maatschappelijke instellingen en andere instanties gegeven bij de ontwikkeling van visie & beleid, met betrekking tot vrijwillige inzet. Daarnaast zijn er vier presentaties verzorgd over dit thema.

**Resultaat: ruimschoots behaald.**

*Toelichting: de designaleerde trend dat de belangstelling voor vrijwilligerswerk zich van het uitvoerende naar het beleidsmatige niveau uitbreidt, zet zich in 2017 voort. Zowel binnen de gemeentelijke organisatie, bij de Sociale Wijkteams en teams Leefomgeving als bij grote maatschappelijke instellingen. Advisering vond o.a. plaats in individuele gesprekken, tijdens teamvergaderingen en met presentaties.*

- 1.500 digitale bemiddelingen gerealiseerd via de vacaturebank.

**Resultaat: ruimschoots behaald.**

*Toelichting: in 2017 zijn 1912 digitale bemiddelingen geregistreerd. Het werkelijke aantal ligt hoger, omdat wij van organisaties horen dat de contactpersoon die bij de vacatureomschrijving staat vermeld, rechtstreeks gebeld of gemaild wordt.*

- 250 inwoners bemiddeld naar een passende vrijwilligersplek middels adviesgesprekken.

**Resultaat: behaald.**

*Hoewel het merendeel van de mensen vrijwilligerswerk vindt via via of middels de vacaturebank zijn er 185 adviesgesprekken gevoerd met mensen die op zoek zijn naar een passende vrijwilligersfunctie.*

*Een deel van de inwoners die in deze 250 meegeteld worden vinden nu een plek via de coachprojecten (zie hieronder) waarmee wij mensen via een langer traject naar passend vrijwilligerswerk bemiddelen.*

- 60 mensen met een beperking bemiddeld naar een passende vrijwilligersplek.

**Resultaat: behaald, projectaanpak verbreed.**

*Toelichting: Er zijn 49 adviesgesprekken geweest met een vrijwilliger met een begeleider van een zorgorganisatie. Ook worden steeds meer inwoners naar ons verwezen door de Sociale Wijkteams. Daarnaast is de ingezette koers met de inzet van Vrijwillige Coaches doorgezet. Vrijwillige coaches helpen kwetsbare vrijwilligers om hun weg te vinden naar passend vrijwilligerswerk en bij de start van de uitvoering van hun vrijwilligerswerk. Ook het Coach Keesproject - dat mensen in de bijstand helpt om dichterbij een baan te komen - heeft een vervolg gekregen. Beide projecten worden extern gefinancierd.*

- 75 taalkoppels zijn gevormd.

**Resultaat: ruimschoots behaald.**

*Toelichting: in het afgelopen jaar zijn er 117 koppelingen gevormd. Dit is ruim boven de resultaatafspraken met de gemeente. Vanaf eind 2016 verzorgen vier vrijwillige medewerkers de intake, koppeling en begeleiding. De coördinatie ligt bij de vrijwilligerscentrale. De beroepskrachten faciliteren de vrijwillige medewerkers, verzorgen taaltrainingen en bijeenkomsten voor de taalmaatjes en onderhouden de administratieve kant van het project.*

- 
- Ondersteuning scholen bij de uitvoering van de Maatschappelijke Stage (MaS).  
**Resultaat: behaald.**  
*Toelichting: Op Beekdal College is voorlichting gegeven aan acht klassen en wordt er mee georganiseerd aan een MaS-dag voor 180 leerlingen. Met verschillende organisaties hebben wij contact gehad om klussen te regelen voor deze dag. Er is voorlichting gegeven aan zeven klassen van het VMBO 't Venster en er is mee georganiseerd aan een klusdag voor 130 leerlingen van deze school. Er is een voorlichting aan twee klassen van het Olympus College gegeven. De website MaS-Xpress is gevuld en onderhouden.*
  - In het kader van werving 100 organisaties bezocht, 100 telefonische gesprekken gevoerd, 25 standaard- en 25 maatwerk adviezen verstrekt, 50 doorverwijzingen gerealiseerd.  
**Resultaat: gedeeltelijk behaald.**  
*Toelichting: in totaal zijn ruim 60 organisaties bezocht en zijn er wekelijks adviesgesprekken gevoerd over vrijwilligersbeleid. Daarnaast beantwoorden wij vrijwel dagelijks telefonisch en per email gestelde vragen. Naast de werkbezoeken aan organisaties hebben wij de focus ook op de wijken liggen. De medewerkers van Vrijwilligerscentrale Arnhem blijven net als vorig jaar gekoppeld aan één van de acht stadsdelen. Zij informeren en adviseren daar de Sociale Wijkteams en teams Leefomgeving over zaken die betrekking hebben op vrijwilligers(werk), nemen deel aan Kwartiertafels en Participatietafels en bouwen contact op met wijkgerichte vrijwilligersorganisaties. Onze inbreng in de wijk wordt gewaardeerd en levert veel informatie, nieuwe contacten en nieuwe vragen op. Zoals eerder vermeld weten wijkcoaches ons steeds beter te vinden.*
  - Bereik van minimaal 40 maatschappelijke organisaties, 30 (bedrijfsleven)teams en 500 Arnhemse (potentiële) vrijwilligers middels o.a. NL Doet en de banenbeurs.  
**Resultaat: behaald.**  
*Voor het landelijke evenement NL Doet op 11 en 12 maart werden er 68 klussen aangeboden. 35 klusteams hadden het complete aantal vrijwilligers, maar ook waar niet alle gevraagde vrijwilligers gevonden waren, is er volop geklust. In totaal door 619 mensen.  
In september hebben wij in het Bruishuis een vrijwilligersbanenmarkt georganiseerd waar ruim 30 vrijwilligersorganisaties zich presenteerden.*
  - Er is een toegankelijke website die jaarlijks minstens 10.000 bezoekers antwoord geeft op de meest gestelde vragen over vrijwilligerswerk. Daarnaast beantwoording van 1.200 telefonische, per e-mail of mondeling in In de Weerd gestelde vragen.  
**Resultaat: ruimschoots behaald.**  
*Ongeveer 90% van de matches wordt online gemaakt. Wij krijgen van organisaties terug dat het aantal, de diversiteit en de kwaliteit van mensen die zich via internet voor vrijwilligerswerk melden, toeneemt. Het aantal organisaties dat zich inschrijft op de vacaturebank is toegenomen en er is een toename van vrijwilligersvacatures te zien.  
De vrijwilligerscentrale speelde een centrale rol in de implementatie van een ander online platform, [www.wehelpen.nl/arnhem](http://www.wehelpen.nl/arnhem), dat zonder tussenkomst van derden, mensen die iets voor een ander willen doen verbindt met mensen die een handje geholpen willen worden.*

- 
- Er zijn twee netwerkbijeenkomsten voor 30 coördinatoren en twee intervisiebijeenkomsten voor 15 coördinatoren georganiseerd. Er is bijgedragen aan twee netwerkbijeenkomsten voor stagecoördinatoren. Er is een netwerkoeverleg voor 40 vrijwilligerscoördinatoren in de sport, 8 eigen workshops met 10/30 deelnemers en een werkconferentie voor minimaal 80 deelnemers georganiseerd.

**Resultaat: ruimschoots behaald.**

*Toelichting: In april en oktober zijn er een netwerkbijeenkomsten georganiseerd met 40 vrijwilligerscoördinatoren per bijeenkomst. Voor 60 taalmaatjes is een taaltraining verzorgd en 10 vrijwillige coaches hebben een starterstraining gevolgd. Er zijn verschillende leercirkels geweest waarbij het UWV en vrijwilligersorganisaties en -centrales aanwezig waren.*

- Vragen en verzoeken van inwoners en organisaties om belangen te behartigen zijn beantwoord.

**Resultaat: behaald.**

*Toelichting: Organisaties zijn zoekende als het gaat om financiering en positionering nu de teams leefomgeving een steeds grote rol krijgen. De vrijwilligerscentrale ondersteunt hen hierin door voorlichting te geven en bijeenkomsten te organiseren waar teams leefomgeving aanwezig zijn.*

*Wij faciliteerden drie keer een netwerkbijeenkomst met het UWV Arnhem/Ede en vrijwilligerscentrales uit dat gebied over 'vrijwilligerswerk door mensen met een UWV-uitkering'.*

*Er is een netwerkoeverleg opgezet voor alle partijen in Arnhem die iets doen voor statushouders en asielzoekers (15 partijen).*

*Door de toestroom van vluchtelingen is de vraag naar vrijwilligerswerk voor anderstaligen ook sterk toegenomen. Dat betekent dat wij meer vragen aan de balie krijgen van anderstaligen die vrijwilligerswerk zoeken. Daarnaast zijn wij in samenwerking met Stichting Pharos en AVV (Arnhem voor Vluchtelingen) het project Aan de Slag gestart voor asielzoekers die in afwachting zijn van een woning en die vrijwilligerswerk zoeken om dagbesteding te hebben.*

- Tijdens tien voorlichtingsbijeenkomsten zijn ten minste 150 personen voor vrijwilligerswerk geïnteresseerd.

**Resultaat: ruim behaald.**

*Toelichting: Voorlichting gegeven aan doorverwijzers zoals twee teams van matchcare, drie teams van RIBW begeleiders, Plushome begeleiders, Jobstap (onderdeel van Pluryl) en Pactum. Daarnaast aan Activerend Werk en deelnemers van Activerend Werk en een groep statushouders onder de 17 jaar. Voorlichting aan gemeenteambtenaren i.h.k.v. 1%movement. Tijdens verschillende bijeenkomsten voor teams leefomgeving en maatschappelijke organisaties is een korte presentatie gegeven en/of bijgedragen aan de inhoud van de bijeenkomst. De vrijwilligerscentrale was aanwezig op de participatiemarkt en bij de medewerkersbijeenkomst voor de gemeente.*

- Er is bijgedragen aan de organisatie van de Arnhemse Stadsprijs voor Vrijwilligerswerk & Jeugdlintje.

**Resultaat: behaald.**

*Ondanks wijzigingen in bestuur en personele bezetting is het ook dit jaar gelukt een succesvolle uitreiking te organiseren. Het heeft een forse tijdsinvestering gevraagd vanuit de vrijwilligerscentrale. In 2018 wordt de prijs geëvalueerd.*

- 
- Vijf Arnhemse organisaties zijn begeleid bij het behalen van de kwaliteitsonderscheiding 'Goed Geregeld'.  
**Resultaat: niet behaald.**  
*Toelichting: het behalen van een kwaliteitsonderscheiding vraagt van organisaties een forse investering die organisaties op dit moment niet willen doen. Organisaties die de onderscheiding eerder behaalden willen deze graag behouden. De herbeoordelingen van Hulpdienst Voor Elkaar Oosterbeek en Pleyade zijn goed afgerond, beide hebben de kwaliteitsonderscheiding weer voor vier jaar ontvangen.*
  - Er is contact onderhouden met regionale en landelijk kennisinstituten op het terrein van vrijwillige inzet en deze verworven kennis is beschikbaar gesteld aan Arnhemse organisaties.  
**Resultaat: behaald.**  
*Toelichting: er is deelgenomen aan o.a.: provinciale netwerkbijeenkomsten van Spectrum/Elan, werkconferentie integratie van vluchtelingen in Oost-Nederland, bijeenkomsten van het landelijk netwerk NOV.  
In de regio aan het Match Event van de Arnhemse Uitdaging, het symposium Grip op Onbegrip, MVT themabijeenkomst Vrijwilligers met een Rugzakje en Geweldloos Communiceren georganiseerd vanuit Moviera.  
Daarnaast zijn er bijeenkomsten bijgewoond die vanuit de gemeente of de teams leefomgeving werden georganiseerd: o.a. Balansdag Malburgen, ontmoetingsmarkt team leefomgeving CSA, Initiatievenmarkt Arnhem Zuid, Bijeenkomsten Inclusie in Arnhem-Noord en Arnhem-Zuid.*
  - De Vrijwilligerscentrale heeft bijgedragen aan de doorvoering en ontwikkeling van het vrijwilligersbeleid.  
**Resultaat: behaald.**  
*Toelichting: de aandacht voor vrijwilligersbeleid loopt als een rode draad door de contacten die de vrijwilligerscentrale met vrijwilligersorganisaties heeft. Er is beleid nodig om vrijwilligersfuncties aantrekkelijk te maken en zo te zorgen voor voldoende vrijwilligers. De vrijwilligerscentrale helpt organisaties dagelijks met raad en daad bij het ontwikkelen en uitvoeren van vrijwilligersbeleid.*

---

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

Er zijn veel ontwikkelingen die samengaan met de komst van nieuwkomers naar Arnhem:

Wij blijven ook in 2017 een grote toename zien in nieuwkomers die op zoek zijn naar een taalmaatje of naar vrijwilligerswerk. Dit vraagt extra ondersteuning/inspanning van vrijwilligersorganisaties. Hoewel veel mensen dit een interessante doelgroep vinden en er veel initiatieven zijn om mensen op weg te helpen blijft er toch een tekort aan ondersteuning. Wij zien ook een toename van de groep nareizende vrouwen. Wij signaleren samen met de netwerkpartners vooral een tekort aan ondersteuning in de Midden-Nieuw Zuid wijken (Kronenburg, Vredenburg, Rijkerswoerd, De Laar, Schuytgraaf, Elderveld). Er is vooral een tekort aan wijkactiviteiten/taalactiviteiten/ ontmoetingsactiviteiten dicht bij de eigen woon-en leefomgeving.

Vrijwilligerscentrale Arnhem heeft in 2017 het initiatief genomen om alle netwerkpartners die zich bezig houden met nieuwkomers samen te brengen om elkaar te informeren, uit te wisselen en verbindingen te maken. Vijftien organisaties zijn meerdere keren bijeengekomen.

De opdracht van 75 Taalmaatjes-koppelingen lijkt in de huidige maatschappelijke situatie veel te laag gezien de vraag. Door inzet van vrijwilligers was er de ruimte om te voldoen aan de vraag naar taalmaatjes vanuit de maatschappij. Door de enorme toename aan anderstaligen zijn wij wel gedwongen geweest om een aannamestop in te lassen. De wachttijd voor anderstaligen was al opgelopen tot een half jaar. Dat er 117 koppelingen zijn gerealiseerd, laat de enorme behoefte aan taalondersteuning zien. Om aan deze behoefte te kunnen blijven voldoen, zou extra ondersteuning wenselijk zijn. Het gaat dan om financiering voor zowel de coördinatie als voor wervingsmiddelen.

Er is voor het eerst een **'taalmaatjes in de zomer'** georganiseerd omdat anderstaligen ook in de zomerperiode behoefte hebben aan taal en contact en de taalaanbieders zes weken gesloten zijn. Twee dagdelen per week gedurende zes weken konden de anderstaligen uit Arnhem bij ons terecht om op een informele, speelse manier bezig te zijn met taal en ontmoeting. Gemiddeld waren er 25 deelnemers per dagdeel begeleid door steeds vier verschillende vrijwilligers.

Met de komst van de teams leefomgeving wordt er steeds meer bij de inwoners en vrijwilligersorganisaties neergelegd en signaleren wij dat er met het verdwijnen van het opbouwwerk veel ondersteuning is weggefallen in 2017, dit met name in de Midden-Nieuw Zuidwijken.

De Sociale Wijkteams weten ons inmiddels steeds beter te vinden en verwijzen mensen die sociaal geactiveerd willen worden naar ons door. In Arnhem Noord Oost neemt de vrijwilligerscentrale samen met Activerend Werk en Werk&Inkomen deel aan een inloopspreekuur voor mensen die worden aangemeld vanuit het sociale wijkteam. In samenwerking met De Gelderlander wordt elke week een Arnhemse vrijwilliger geportretteerd om zo de diversiteit van het vrijwilligerswerk te tonen. Vrijwilligerscentrale Arnhem zoekt en levert de vrijwilligers voor deze rubriek.

# 4. Hulpverlening

---

## 4.a Sociaal Raadsliedenwerk

Het onderdeel Sociaal Raadsliedenwerk is een basisvoorziening, die diensten levert in alle wijken. Inwoners kunnen terecht voor vragen over: belastingen/toeslagen, uitkeringen, juridische kwesties, huisvesting en voorzieningen.

De dienstverlening bestaat uit:

- inloopsprekuren;
- telefonische spreekuren;
- digitale dienstverlening;
- persoonlijke afspraken;
- consult aan Sociale Wijkteams en andere netwerkpartners.

Sociaal Raadsliedenwerk is gericht op vroegsignalering en preventie, om armoede te beperken of te voorkomen. De dienstverlening is gericht op bevordering van zelfredzaamheid en kortdurend van aard. Zodra er sprake is van vragen op meerdere leefgebieden of schulden worden mensen direct doorgeleid naar het sociale wijkteam. Daarnaast kunnen wijkcoaches gebruik maken van Sociaal Raadslieden als er behoefte is aan specialistische juridische of financiële kennis.

### **Maatschappelijk effect inwoners:**

- Maken gebruik van de regelingen en voorzieningen waar zij recht op hebben.
- Weten hoe te handelen bij de invordering van belastingen, toeslagen en andere schulden.
- Beschikken ook bij de invordering van schulden over het bestaansminimum (beslagvrije voet), waardoor huisuitzetting, energieafsluiting e.d. wordt voorkomen.
- Kennen hun rechten en plichten met betrekking tot de voor hen geldende wet- en regelgeving (sociale zekerheid, belasting en toeslagen, consumentenzaken, schulden en dergelijke).
- Zijn financieel zelfredzaam en voldoen daarmee aan een belangrijke basisvoorwaarde om volwaardig te participeren in de samenleving.

### **Aanbod van Sociaal Raadslieden**

- Sociaal Raadslieden richten zich op financieel juridische vragen van inwoners teneinde hun financiële en administratieve redzaamheid te bevorderen.
- Sociaal Raadslieden richten zich vooral op inwoners, die zich in deze complexe samenleving moeilijk staande weten te houden en (tijdelijk) niet of onvoldoende over de vereiste sociaaljuridische competenties beschikken. Zij worden veelal geconfronteerd met materiële problematiek op meerdere terreinen.
- Sociaal Raadslieden verhouden zich tot de generalisten in de Sociale Wijkteams als de deskundigen op sociaaljuridisch terrein. Het Sociaal Raadsliedenwerk is dicht tegen de Sociale Wijkteams aan georganiseerd, zodat er goed samengewerkt en snel geschakeld kan worden. De Sociaal Raadslieden hebben op negen locaties contact met inwoners. Er zijn in Arnhem achttien spreekuren per week.
- Sociaal Raadslieden hebben een duidelijke rol binnen de juridische keten (met sociale advocatuur en Juridisch Loket).

---

## Aanpak

De meeste inwoners stellen hun vragen via de inloopspreekuren of op een afspraak via [www.rijnstad.nl/afspraak](http://www.rijnstad.nl/afspraak). Deze vraag wordt veelal direct afgehandeld. In een deel van de gevallen is meer tijd nodig. De hulpvraag kan door Sociaal Raadslieden worden aangepakt, of er wordt verwezen naar adequate hulpverlening. Hiernaast kunnen inwoners ook telefonisch, per e-mail of per brief hun vraag stellen. Meer en meer wordt door netwerkpartners gebruik gemaakt van de consultfunctie, die Sociaal Raadslieden hebben.

## Prestaties

- De Sociaal Raadslieden investeren nadrukkelijk in het werken aan zelfredzaamheid.
- In 2017 zijn in Presikhaaf, Noord-Oost en Malburgen pilots geweest, waarin Sociaal Raadslieden tijdens de spreekuren werden ondersteund door vrijwilligers. Zij werden ingezet om eenvoudige formulieren in te vullen of cliënten te helpen bij andere (digitale) administratieve handelingen.
- Over de realisatie van deze aantallen vindt een tussentijdse verantwoording plaats over de eerste vijf maanden. Naast het aantal afgehandelde hulpvragen wordt inzicht gegeven in:
  - Wijze van aanmelding (onder andere door wie verwezen).
  - Hulpvraag/onderwerp van gesprek.
  - Wijze afhandeling.
- Vanaf 2018 wordt inzicht gegeven in het aantal consultvragen door Sociale Wijkteams en andere netwerkpartners.

## Beoogde resultaten

- 9.000 hulpvragen worden afgehandeld.
- Bij 100% van de trajecten is inzichtelijk hoe het verloop is geweest.
- Alle eerste- en tweedelijns zorgaanbieders zijn op de hoogte van het aanbod van het Sociaal Raadsliedenwerk (SR).
- In alle acht gebieden zijn spreekuren en afspraakmogelijkheden
- Optimale bereikbaarheid voor alle wijkcoaches ten behoeve van consultvragen

## Gerealiseerd in 2017:

Product	Begroot	Gerealiseerd
Sociaal Raadslieden	9.000	11.256

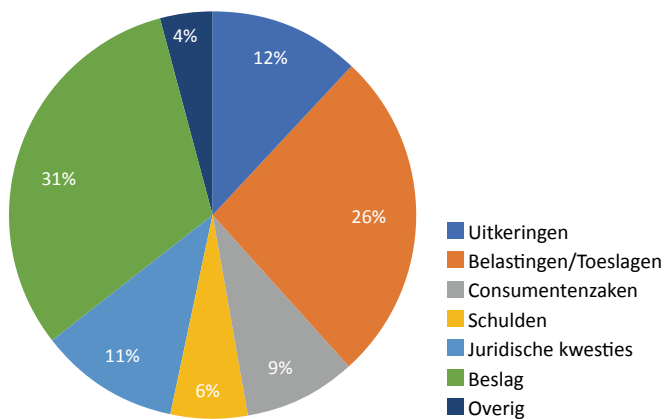
## Toelichting op prestaties:

Het aantal vragen dat is afgehandeld is veel groter dan begroot.

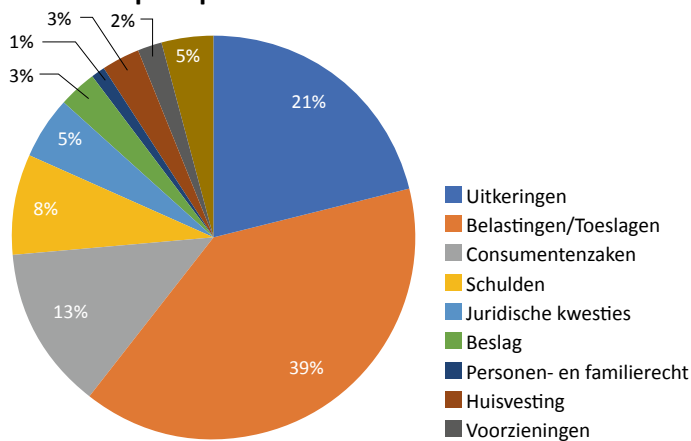
- 8.084 hulpvragen konden direct op het spreekuur of kort daarna worden afgehandeld (spreekuur).
- 1.032 hulpvragen waren niet direct op het spreekuur af te handelen en namen meer tijd in beslag. Veelal was sprake van een samenhang en verwevenheid van problematiek op meerdere leefgebieden en rechtsgebieden.
- 1.307 hulpvragen werden telefonisch, via hulp-online of per e-mail gesteld.
- De meeste inwoners kunnen bij de Belastingdienst hulp bij de aangifte krijgen. In 586 situaties bleek dat deze of andere hulp niet passend was en is de inwoner geholpen bij het doen van aangifte inkomstenbelasting.

## Herkomst hulpvraag naar gebied

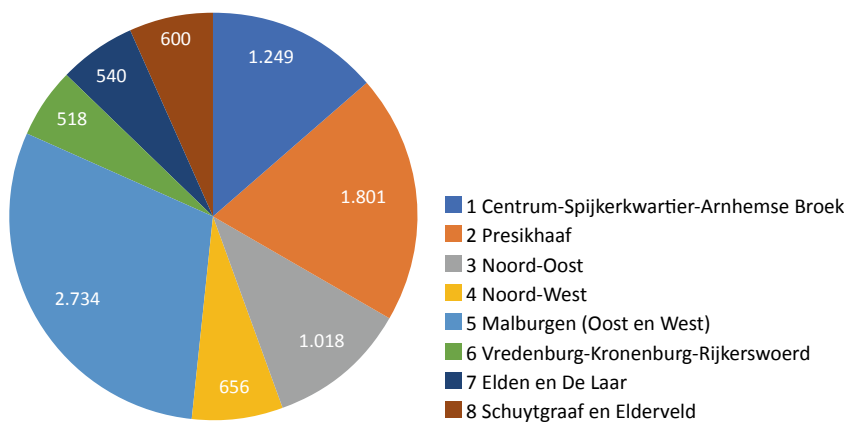
### Onderwerpen van gesprek SR casus



### Onderwerpen spreekuurcasus



### Herkomst per casus





---

## Conclusies

In 2017 zijn 25% meer vragen beantwoord dan begroot. Deze toename kan als volgt verklaard worden:

- Toestroom van statushouders, die nog niet zelf hun weg kunnen vinden, maar ook niet (meer) geholpen worden door vluchtelingenwerk;
- Toename van vragen en verwijzingen vanuit de wijkteams: wij worden steeds beter gevonden door wijkcoaches in onze specialistische rol;
- De terugtrekkende overheid legt steeds meer verantwoordelijkheid bij de burger. De 'backoffice' van de overheid wordt in de samenleving geplaatst. Een voorbeeld hiervan is het doorgeven van inkomen aan UWV in geval van een WW-uitkering voordat deze wordt uitbetaald, of het doorgeven van het juiste toetsingsinkomen voor de diverse toeslagen bij de Belastingdienst.
- Voor onze doelgroep wordt de samenleving steeds onoverzichtelijker: Er wordt van inwoners veel doen-vermogen in combinatie met kennis van regelgeving verwacht en dat moet vaak digitaal vormgegeven worden. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid heeft hier een duidelijk beeld van geschetst in het rapport "Weten is nog geen doen". De conclusie is dat mensen door overheidsbeleid steeds meer op achterstand worden gezet. Dat zien wij terug bij onze cliënten: een steeds groter deel van de samenleving doet een beroep op onze dienstverlening.

Daarnaast was een belangrijke ontwikkeling in 2017 de intensivering van de samenwerking met ketenpartners en de verdere uitrol van de online spreekuren.

Voorafgaand aan 2017 werd er door Sociaal Raadslieden nog vanuit vijf locaties gewerkt. In de loop van 2017 is dit aantal locaties vergroot om aanwezig te kunnen zijn in alle acht gebieden waar wijkteams actief zijn. Op deze manier was Sociaal Raadsliedenwerk dichterbij de inwoners. Er kon bovendien nauw worden samengewerkt met alle Sociale Wijkteams en er waren korte lijnen om aan de wijkcoaches specialistische juridische ondersteuning te bieden.

Om hieraan vorm te geven en de instroom beheersbaar te houden, is ervoor gekozen om een deel van de spreekuren om te zetten in een spreekuur op afspraak. Bijkomend voordeel is dat bij inwoners en wijkcoaches die via internet een afspraak inplannen vooraf aan vraagverduidelijking wordt gedaan.

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### Malburgen, CSA en Presikhaaf

Deze wijken kenmerken zich bij uitstek als wijken met inwoners die geconfronteerd worden met financiële en materiele problemen. Schulden en betalingsproblemen zijn veel voorkomend en veelal van generatie tot generatie overgedragen. Het perspectief tot inkomensverbetering is voor veel inwoners ongunstig. De (digi)tale vaardigheden zijn minder ontwikkeld en de toenemende digitalisering leidt tot een groeiende afstand tot regelingen en voorzieningen.

Dit alles maakt dat de verwachting deze situatie te kunnen ontgroeien vrij negatief is en het vertrouwen in eigen kunnen vanuit de bewoner zeer beperkt is. Uit verschillende wetenschappelijke onderzoeken is gebleken dat een negatieve verwachting de eigen kracht ondermijnt en vooral dat het chronisch onder stress leven de vaardigheden die nodig zijn om tot zelf oplossend gedrag te komen ondermijnt. Het opgroeien in armoede

---

en in gezinnen waar voortdurend stress ervaren wordt heeft invloed op de ontwikkeling van het brein van het kind. Met name de executieve vaardigheden, nodig om te kunnen plannen, uitvoeren en bijstellen, blijven achter zo is gebleken.

Uit de cijfers blijkt dat van alle contacten in Arnhem circa 30% inwoners uit Malburgen betreft. Malburgen is daarmee één van de grootste gebieden met (daarbij) de meeste hulpvragen. De dienstverlening is uitgebreid van aard en de sociaal raadslieden zijn hun expertise breder gaan inzetten om ook het verhaal achter het verhaal te kennen en door te verwijzen waar mogelijk. Voorlichting aan groepen en consult aan ketenpartners zijn verder ontwikkeld, hetgeen ook in de toekomst zich zal door ontwikkelen. De samenwerking met de wijkteams is versterkt en het werken met vrijwilligers is structureel ingezet om tot een nog betere dienstverlening te komen.

---

## 4.b Home-Start

Home-Start is een programma voor opvoedingsondersteuning. Ervaren en getrainde vrijwilligers bieden ondersteuning, praktische hulp en betrokkenheid aan ouders met een of meerdere kinderen van zes jaar of jonger. De ouders/gezinnen geven zelf aan op welke gebieden zij steun wensen: hun vragen staan centraal

Door de ondersteuning streeft Home-Start er naar:

- te voorkomen dat alledaagse problemen uitgroeien tot ernstige en langdurige problemen;
- het zelfvertrouwen van ouders te vergroten;
- de sociale relaties van ouders te versterken;
- gezinnen aan te moedigen om efficiënt gebruik te maken van beschikbare diensten, voorzieningen en regelingen.

### Prestaties

Begroot aantal:	45 -50 gezinnen
Totaal aantal gezinnen met contact:	62 gezinnen
- Doorgezet van 2016:	12 gezinnen
- Nieuw:	50 gezinnen
Via wijkteams:	14 gezinnen
Niet gekoppeld:	5 (waarvan 2 vanwege te zware problematiek)
Aantal vrijwilligers:	30

### Toelichting op prestaties:

- De meeste aangemelde gezinnen zijn gekoppeld. De vraag is net als in voorgaande jaren groter dan het aanbod. In 2017 heeft de coördinator opnieuw meer gezinnen gesproken dan gekoppeld. De verhouding koppelingen en vrijwilligers ten opzichte van het aantal uren coördinatie blijft scheef, de coördinator heeft een te grote caseload. Dit is niet wenselijk voor de aandacht en begeleiding, die de coördinator kan geven aan de vrijwilligers en de gezinnen.
- Opvallend blijft dat de gezinnen steeds meer hulp van de vrijwilligers vragen. De meeste gezinnen hebben een zeer beperkt sociaal netwerk. Ouders verwachten dat de vrijwilligers als hulpverlener functioneren. Dit komt omdat de vrijwilligers wekelijks contact onderhouden en daardoor laagdrempelig zijn en voldoende tijd en aandacht aan de ouders besteden. Dit schept een vertrouwensband. Deze verwachting van ouders is belastend voor de vrijwilligers. De coördinator bewaakt de hulpvragen van ouders en stimuleert vrijwilligers om op een realistische manier de “professionele” grens te bewaken en om actief door te verwijzen.

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

De samenwerking met de Sociale Wijkteams loopt goed. Wijkteamcoaches hebben over het algemeen nog wel de verwachting dat een gezin dat wordt doorverwezen naar Home-Start, meteen gekoppeld wordt aan een vrijwilliger. Dit gaat voorbij aan het feit dat er een match moet zijn tussen gezin en vrijwilliger.

Ook in 2017 blijkt de verhouding instroom en coördinatie-uren niet in balans. Dit is het grootste aandachtspunt voor 2018.

---

De culturele achtergrond van de aangemelde gezinnen is zeer divers. Communicatie met nieuwkomers (o.a. bij Syriërs) is een bemoeilijkende factor. Ook hebben de gezinnen die door de wijkteams worden doorverwezen over het algemeen meerdere (soms ook zwaardere) problemen.

### **Signalering**

Home-Start is een programma dat meer dan ooit in de huidige tijd past, waarin vrijwillige inzet gestimuleerd wordt. Het programma is laagdrempelig, evidence based en wordt in samenwerking met Humanitas Nederland aangeboden. Bij uitbreiding van het programma kan een grotere aantal gezinnen worden bereikt.

### **Vrijwilligers**

Het is duidelijk zichtbaar dat de arbeidsmarkt steeds meer aantrekt. Dit leidt ertoe dat sommige vrijwilligers van Home-Start zijn gestopt of overwegen om te stoppen. Mede door hun ervaringen bij Home-Start hebben ze (weer) een baan gevonden. Het nadeel van deze mooie ontwikkeling is dat deze vrijwilligers het vrijwilligerswerk bij Home-Start niet kunnen combineren met hun baan. Ook Home-Start organisaties in andere gemeenten kennen deze tendens en moeten steeds extra inzet plegen om voldoende goede vrijwilligers te werven.

---

## 4.c Bemiddeling bij scheiding en omgang

Omgangsbemiddeling biedt Mediation gericht op de verbetering van communicatie tussen gescheiden ouders. Dit ter bevordering van een goede omgang van beide ouders met de kinderen.

### Prestaties

Deelproduct	Begroot 2017	Gerealiseerd 2017
Omgangsbemiddeling	20	16

Toelichting op de prestatie

- In 2017 zijn wij met een traject gestart, meegenomen uit 2016. In 2017 zijn er achttien trajecten bijgekomen en zijn zestien afgesloten. Er gaan drie lopende trajecten mee naar 2018.
- Rechter kunnen voor geïndiceerde omgangsbemiddeling naar Lindenhout verwijzen en voor de niet-geïndiceerde bemiddeling naar Rijnstad.
- Van de zestien gerealiseerde trajecten zijn er zeven door het Wijkteam, vier op eigen initiatief, een door hulpverleningsorganisatie, twee intern en twee door de Rechtbank Gelderland doorverwezen.
- Naast de opgestarte trajecten is er in 2017 negentien keer contact geweest met wijkcoaches en inwoners over aanmeldingen, maar dit heeft niet geleid tot nieuwe trajecten. In de meeste gevallen meldt één van de ouders zich aan, maar wil de andere ouder geen bemiddeling. Wijkcoaches hebben vragen over de werkwijze en manier van aanmelden of doen alvast een vooraanmelding.

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### Samenwerking netwerkpartners

- In 2017 hebben de mediators actief contact gezocht met de wijkteams en dat heeft geleid tot presentaties van dit aanbod in vijf wijkteams. Daarnaast is deelgenomen aan de Initiatievenmarkt Sociale Wijkteams. De wijkteams konden het aanbod in 2017 steeds beter vinden en hebben geregeld gebeld en gemaïld ter consultatie.
- Ook in 2017 is er contact geweest met Lindenhout, Humanitas en andere netwerkpartners om het aanbod (blijvend) op elkaar te laten aansluiten. De samenwerking met Humanitas (Begeleide Omgangsregeling) en Lindenhout is altijd goed geweest. In 2017 is een groot overleg geweest met netwerkpartners, waaronder ook Humanitas en Lindenhout.
- Vanuit de Rechtbank Gelderland worden nu weinig zaken doorverwezen vanwege waarschijnlijk de toename van ernstige scheidingssituaties (en daardoor niet geschikt voor mediation).
- In 2017 is een kennismaking geweest met het Omgangshuis van Tugra, en zijn de verwijsmogelijkheden over en weer besproken.

### Opgeleide mediators

De uren van Omgangsbemiddeling waren in 2017 over twee maatschappelijk werkers (opgeleid tot mediator) verdeeld. De kwaliteit van de mediation is hoog en de reacties van de inwoners zijn positief. Aangegeven wordt dat dit met name te maken heeft met de goed ontwikkelde communicatieve vaardigheden vanuit hun achtergrond als

---

maatschappelijk werker.

**Signaal 2018**

- Door toename van het aantal vechtscheidingen is doorverwijzing naar de geïndiceerde hulp van Lindenhout noodzakelijk, en wordt er door de Rechtbank minder beroep gedaan op de 'vrijwillige' mediation. In 2018 zullen de verwijzingen vanuit de Rechtbank laag blijven.
- In 2018 blijven wij contact zoeken met de wijkteams om hen op de hoogte te houden van ons aanbod Omgangsbemiddeling. Wijkteams hebben te maken met veel hulpaanbieders, waardoor het blijvend op de hoogte houden noodzakelijk is. Wijkteams zijn voor scheidende ouders vaak de eerste toegang tot hulp en deze kunnen als eerste signaleren of er meer begeleiding nodig is. Een vechtscheiding kan hierdoor voorkomen worden, want partijen gaan in een vroeg stadium al met elkaar om tafel met een mediator.

---

## 4.d OZO-coördinatie

De OZO-coördinator coördineert de hulp voor moeilijk benaderbare en overlastgevende personen in een wijk. Deze personen worden worden aangemeld via leden van het 'Overlast en Zorg Overleg' (OZO). Het OZO is een overleg tussen betrokken instanties (gemeente, politie, corporaties en RIBW Zorgbemiddeling) dat per gebied wordt georganiseerd. In dit overleg worden (vroeg)signalen van de politie, corporaties en andere netwerkpartners besproken. De informatie wordt gebundeld en er wordt een plan van aanpak gemaakt. De OZO-coördinator voert hier de regie over. Op casusniveau is er een nauwe samenwerking met politie, corporaties en RIBW Zorgbemiddeling en afstemming met het VeiligheidsHuis (veiligheidsissues), Veilig Thuis (huiselijk geweld), de teams leefomgeving (TLO) en de Sociale Wijkteams (hulpverlening en zorg). Op efficiënte wijze wordt vrijwillige hulpverlening en de dwang en drang op elkaar afgestemd om tot vermindering van de overlast te komen.

### Doel

Het voorkomen van zwaardere problematiek door actief (eropaf) oppakken van (vroeg) signalen van de netwerkpartners in het betreffende gebied.

### Het OZO wordt vooral ingezet in situaties waar sprake is van:

- signalen van onveiligheid en overlast;
- signalen van zorgmijding terwijl de bewoner wel hulp nodig heeft;
- situaties waar zorgen blijven bestaan ondanks de inzet van hulp;
- situaties waar meerdere hulpverlenende partijen betrokken zijn maar de regie ontbreekt.

Aanmeldingen hebben in alle gevallen te maken met ernstige vormen van overlast en/of ontbrekende of stagnerende zorg en/of situaties waar de veiligheid in het geding is van de aangemelde persoon of diens omgeving. De OZO-coördinator is gericht op het aanspreken op de eigen verantwoordelijkheid en het motiveren van de cliënt t.a.v. de gemelde signalen van zorg en overlast, ook bij zorgmijdend en/of grensoverschrijdend gedrag. Wanneer een cliënt geen inzicht heeft in zijn situatie of geen eigen verantwoordelijkheid neemt, zal de OZO-coördinator zoeken naar dwang- of drangmiddelen om de situatie te veranderen/verbeteren. Tussen de deelnemende partijen is een privacyconvenant opgesteld waarin afspraken zijn gemaakt over informatieuitwisseling tussen de deelnemende partijen.

### Werkwijze:

- De OZO-coördinator werkt zelfstandig, onafhankelijk en outreachend in een moeilijk toegankelijke leefomgeving. Functioneert als eerste aanspreekpunt bij overlast- en zorgsituaties en heeft, in het OZO, de regie over de uitvoering van het proces en heeft zicht op de overlastgevende en/of zorgwekkende inwoners c.q. adressen in de wijk; en neemt daarin het belang van/voor de omgeving mee.
- De OZO-coördinator onderzoekt, benadert en analyseert problematiek van een adres en leefomgeving op overstijgend niveau. Organiseert multidisciplinaire overleggen en maakt een plan van aanpak gedragen door alle netwerkpartners. Onderhoudt actief contact, coördineert, monitort, delegeert en activeert waar nodig.
- De OZO-coördinator geeft gevraagd en ongevraagd advies. Zet traject richting drang en dwang uit en delegeert waar mogelijk. Legt samen met betrokken OZO-partners en/of andere netwerkpartners huisbezoeken of vindplaatsgerichte bezoeken af.

- De OZO-coördinator is vaste partner binnen het Veiligheidshuis en OGGz-tafel.

### Resultaten:

Het verbeteren van de leefbaarheid, het bevorderen van veiligheid en het verminderen van overlast in het gebied. Dit geschiedt door regievoering op de hulpverlening, zowel inhoudelijk als procesmatig met betrekking tot multi-problemsituaties van veiligheid, overlast en zorg totdat de situatie weer tot hanteerbare proporties is teruggebracht. Op het moment dat een casus af wordt gesloten in het OZO zijn daar duidelijke afspraken over gemaakt met de betrokken partijen. Hierin is gekeken naar een plan ter voorkoming van eventuele terugval.

### Aantal casussen per gebied

Gebied	2017	%	2016	%
Schuytgraaf, Elden, de Laar	129	18%	96	12%
CSA	129	18%	169	20%
Malburgen	120	17%	107	13%
Presikhaaf	101	14%	113	14%
RKV	78	11%	88	11%
Noord-Oost	61	8%	124	15%
Noord-West	103	14%	128	16%
<b>Totaal</b>	<b>721</b>	<b>100%</b>	<b>825</b>	<b>100%</b>

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### Ontwikkelingen 2017

Het overzicht laat een daling van het aantal casussen in 2017 ten opzichte van 2016 zien. Dit is een enigszins vertekend beeld, veroorzaakt door het feit dat er een periode niet is geregistreerd is het systeem, vanwege privacy issues. In de gebieden 'Schuytgraaf, Elden de Laar' is de grootste stijging in het aantal casussen. De druk bleek hoog in die gebieden en de coördinatie-uren zijn uitgebreid gedurende het jaar. Overigens wordt opgemerkt dat er een groot verschil is tussen zwaarte van casussen onderling en de tijd die ermee gemoeid is voor een OZO-coördinator. Het aantal casussen per gebied zegt daardoor niet een-op-een iets over de benodigde inzet per gebied.

### Signalen 2018

- De OZO-coördinatoren denken mee over de nieuw wet woonoverlast waarbij het OZO een belangrijke positie krijgt binnen het gehele traject. Dit kan tot gevolg hebben dat er meerdere aanvragen binnen komen. De wet biedt in een uiterst geval de mogelijkheid om via de burgemeester door te kunnen pakken.
- De participanten aan het OZO hebben aangegeven dat ze voorstander zijn voor het draaien van een pilot t.a.v. de nieuwe wet op de GGZ. Er zijn nu een groot aantal casussen binnen Arnhem die terugkerend zijn. De casussen komen bijvoorbeeld terug op het OZO omdat medicatie niet goed is ingesteld bij de inwoner, of omdat er geen sprake is van een gedwongen vervolg wanneer iemand voor de vierde keer in twee jaar tijd is opgenomen. Wanneer het OZO een pilot kan gaan draaien dan biedt ons dat de mogelijkheid om voorop te lopen, te kunnen ontdekken en vormgeven wat wenselijk is in Arnhem.



---

## 4.e Meldpunt Ontruiming

Rijnstad biedt hulp bij dreigende situaties als dreigende ontruiming en afsluiting van energie en water. Arnhemmers met een dreigende huisuitzetting die niet vanuit de reguliere schulddienstverlening geholpen kunnen worden, omdat ze zichzelf niet bij het wijkteam hebben gemeld met hun financiële problemen, worden outreachend benaderd vanuit het Meldpunt Ontruiming. De meldingen hiervoor komen van drie woningcorporaties in de gemeente Arnhem. Het Meldpunt Ontruiming betreft een samenwerkingsverband tussen de gemeente Arnhem, VGGM, Volkshuisvesting, Vivare, Portaal en Rijnstad.

Bij de cliënten van het Meldpunt Ontruiming staat de huurschuld niet op zichzelf. Er zijn altijd meer schulden en het ontstaan en voortduren van deze schulden hangt vaak samen met andere problematiek in het huishouden. De volgende tabel geeft hiervan een overzicht.

Voorbeelden van samenhangende en achterliggende problematiek
Achteruitgang inkomen door werkloosheid, ziekte of arbeidsongeschiktheid.
Wisselende lage inkomsten, uitzendwerk, slechtlopende zzp-onderneming.
Verslaving, zoals gok-, alcohol-, softdrugs- en koopverslaving.
Relatieproblemen, huiselijk geweld, echtscheiding, opvoedproblematiek.
Stress, faalangst, schaamte, depressie, sociaal isolement.
Psychiatrie, borderline, angst- en dwangstoornissen, psychoses en wanen.
Verstandelijke beperking en daardoor moeite met begrijpen brieven, aanvragen van regelingen, e.d.
Generatieproblematiek; minimaal aangeleerde vaardigheden en moeizaam probleemoplossend.
Opvattingen met betrekking tot geld komen voort uit opvoeding, schulden worden normaal gevonden.
Justitieel verleden, detentie.

De hulpverlening is erop gericht de inwoner inzicht te geven in hun situatie en in hun gedrag. Er wordt samen met de inwoner gewerkt aan het stabiliseren van de woonsituatie. Wanneer er sprake is van problematiek op meerdere leefgebieden wordt het wijkteam ingeschakeld.

### Prestaties

Deelproduct	Begroot 2017	Gerealiseerd* 2017
Intakes	Max. 90	42
Trajecten	Max. 80	40

\*Gerealiseerd staat voor 'traject doorlopen en afgerond'

### Toelichting op prestaties

Het aantal inwoners dat een intake heeft gehad, is minder dan begroot en het aantal

inwoners dat een hulpverleningstraject heeft doorlopen ook. Dit is een trend die wij de laatste jaren zien, omdat corporaties minder ontruiming aanzeggen. Zij hebben hun eigen processen aangescherpt, waardoor zij eerder ingrijpen wanneer het mis dreigt te lopen. De instroom hangt in belangrijke mate af van de keuze van de corporatiemedewerker om een huurder al dan niet aan te melden bij het project. Ook de start van Vroeg Eropaf in 2017 kan een positief effect hebben op de verminderde instroom bij Meldpunt Ontruiming.

#### *Instroom*

- In 2017 zijn er 33 inwoners aangemeld bij Rijnstad voor een Meldpunt Ontruiming traject. Hier zijn 29 trajecten uit voortgekomen.
- Wanneer er na de aanmelding geen contact met de cliënt tot stand komt of wanneer er al andere hulpverlening betrokken is die toereikend is, wordt er geen traject gestart. Dit gebeurt altijd in overleg met de corporatie.

#### *Instroom trajecten per corporatie*

<b>Corporatie</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Volkshuisvesting	13	25	41	43	55
Vivare	10	11	13	25	28
Portaal	6	11	18	8	19
<b>Totaal</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>72</b>	<b>76</b>	<b>102</b>

#### *Uitstroom*

- De uitstroom in 2017 betreft 42 intakes waaruit 40 trajecten zijn voortgekomen.
- In CVS wordt een casus aangemaakt na ondertekening van de begeleidingsovereenkomst bij de corporatie. Als er na de intake geen traject start, zal de begeleidingsovereenkomst niet getekend worden en wordt er dus ook geen Rijnstad Meldpunt Ontruiming casus in CVS aangemaakt. Wij nemen dit punt als bespreekpunt mee om de registratie en verantwoording vanuit CVS aan te passen zodat wij hier onze trajecten ook op correcte wijze kunnen verantwoorden.
- Er zijn vier trajecten vroegtijdig gestopt waar in totaal 51 uur in gewerkt is. Bij de trajecten die vroegtijdig gestopt zijn, is wel een begeleidingsovereenkomst getekend en een Rijnstad Meldpunt Ontruiming casus aangemaakt. Deze vier trajecten zijn gestopt op keuze van corporatie, Rijnstad of inwoner zelf.

#### *Succesvolle hulpverlening*

- In 2017 zijn er 40 trajecten afgerond, waarvan 36 succesvol zijn afgesloten. Succesvol afgesloten wil zeggen dat de situatie tenminste stabiel is. Daarvan zijn negentien trajecten na afsluiting toe geleid naar andere hulpverlening zoals reguliere schuldhulpverlening, wijkteam of overlast- en zorgcoördinatie.
- De hulpverlening is er allereerst op gericht dat de inwoner weer tijdig de huur gaat betalen. In de meeste gevallen gaat de inwoner onder begeleiding de huur weer zelf betalen. Dat dit in deze mate lukt, is opvallend goed gezien de zwaarte van de doelgroep. Bij een klein deel van de inwoners kunnen de lasten worden geborgd door inzet van derdenbetalingen via de uitkering. In de andere situaties is het nodig dat het inkomen volledig in beheer wordt genomen.
- Naast betaling van de lopende huur wordt de huurschuld afgelost. De hoogte van de huurschuld bedraagt bij start van een traject gemiddeld € 3.072,68 inclusief gemaakte

kosten. De gemiddelde huurschuld ligt in 2017 hoger dan in 2016 (€ 2.820,-).

- De hulpverlener treft samen met de inwoner een betalingsregeling nadat de inkomsten en uitgaven inzichtelijk zijn. Het streven is om dit binnen vier weken na ondertekening van de begeleidingsovereenkomst met de woningcorporatie af te spreken.

### Opbrengst Voorzieningencheck

Als onderdeel van het hulpverleningstraject vindt standaard een voorzieningencheck plaats. Dit houdt in dat er gekeken wordt of de inwoner gebruik maakt van alle voorzieningen en of bijvoorbeeld de hoogte van de toeslagen of het inkomen klopt. De hulpverlening beoordeelt systematisch alle regelingen en voorzieningen om vast te stellen of de inwoner hiervoor in aanmerking kan komen. Mocht er sprake zijn van 'niet-gebruik' van regelingen en voorzieningen, dan helpt de hulpverlener de inwoner bij het indienen van de aanvraag. De totale opbrengst in 2017 bedraagt € 54.389,-. De totale opbrengst in 2017 is hoger dan in 2016 (€ 31.786,-).

Voorzieningen 2017	Portaal	Vivare	Volkshuisvesting	Totaal
1. Recht op hoger inkomen	€ 1.836,00	€ 937,00	€ 1.858,00	€ 4.631,00
2. Recht op heffingskortingen	€ -	€ -	€ -	€ -
3. Recht op (hogere) toeslagen	€ 5.020,00	€ 1.560,00	€ 620,00	€ 7.200,00
4. Recht op kwijtschelding e.d.	€ 1.629,00	€ -	€ 2.135,00	€ 3.764,00
5. Recht op individuele inkomensvoet	€ 260,00	€ -	€ -	€ 260,00
6. Recht op bijzondere bijstand	€ -	€ -	€ 758,00	€ 758,00
7. Belastingteruggaaf	€ -	€ -	€ -	€ -
9. Aanpassing beslagvrije voet*	€ 2.400,00	€ 1.800,00	€ 16.469,00	€ 20.669,00
10. Overige financiële regelingen	€ 12.410,00	€ -	€ 4.697,00	€ 17.107,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 23.555,00</b>	<b>€ 4.297,00</b>	<b>€ 26.537,00</b>	<b>€ 54.389,00</b>

#### Toelichting:

Bij aanpassing beslagvrije voet zit onder andere een casus waarin beslag was gelegd door de Belastingdienst, dit was liefst € 866,- teveel per maand en is teruggedraaid met terugwerkende kracht, wat een opbrengst opleverde van 12 x € 866,- = € 10.392,-. In een andere casus is een vermindering van een BBZ-schuld gerealiseerd, met een opbrengst van € 11.000,-; dit staat geregistreerd onder 'overige financiële regelingen'.

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### Vroeg Eropaf

In april 2017 is de proeftuin Vroegsignalering Schulden gestart, Vroeg Eropaf. Bij Vroeg Eropaf worden mensen met een beginnende betalingsachterstand van huur, energie, water, premie ziektekostenverzekering of openstaande gemeentelijke heffingen outreachend benaderd. De corporaties kunnen meldingen van achterstanden doorgeven aan het team van Vroeg Eropaf zodat er bij beginnende betalingsproblemen al hulp

---

geboden wordt. Dit kan leiden tot minder ontruiming.

**Aangescherpte incassoprocedure**

De corporaties hebben hun eigen incassoprocedure aangescherpt en steken zelf meer tijd in het benaderen van hun huurders met beginnende betalingsachterstanden. Dit draagt bij aan het terugdringen van het aantal ontruimingsvonnissen.

**Presentatie Vivare**

In november heeft de jaarlijkse presentatie plaatsgevonden bij Vivare. Hierbij waren medewerkers van VGGM, gemeente Arnhem, Vivare en Rijnstad aanwezig. Deze presentatie heeft als doel om de werkwijze op elkaar af te stemmen.

In 2018 gaan wij een presentatie geven aan alle samenwerkingspartners van het Meldpunt Ontruiming.

**Complexere problematiek**

De gemiddelde huurschuld is gestegen t.o.v. 2016. De problematiek van de casussen lijkt complexer. Wij gaan op zoek naar wat de reden hiervan zou kunnen zijn.

---

## 4.f Activerend beheer

Herman werkte als zelfstandige in het buitenland en kon als gevolg van medische klachten zijn werk niet meer uitvoeren. Dit leidde ertoe dat hij zonder inkomen zat en de huur niet meer kon opbrengen. Herman keerde terug naar Nederland. Daar kwam hij op de camping terecht en uiteindelijk belandde hij in de dag- en nachtopvang van IrisZorg. De coach van Activerend Beheer legde contact met Herman en bood hem hulp aan. Tijdens het traject van Activerend Beheer zijn de schulden van Herman samen met hem in kaart gebracht. Herman had een leaseauto in een garagebox in het buitenland staan en durfde deze niet terug te brengen naar de leasemaatschappij omdat hij er schade mee had gereden. Zo waren er nog meer zaken die hij steeds voor zich uit had geschoven. Uiteindelijk was hij er klaar voor om stappen te ondernemen. Herman kreeg weer grip op zijn inkomsten en uitgaven en pakte zijn problemen aan. Stap voor stap kreeg Herman meer vertrouwen en werkte hij onder begeleiding aan een oplossing. Nu woont hij weer zelfstandig en inmiddels heeft hij een schuldregeling aangevraagd.

Het project activerend beheer bestaat sinds 2013. (Ex)dak- en thuislozen worden gedurende maximaal een jaar begeleid bij hun financiën. De coaches van Rijnstad beschikken over goede gespreksvaardigheden en werken outreachend. Daarbij werken ze samen met de begeleidende instanties.

### Doelstelling

Het project Activerend Beheer kent een tweeledige doelstelling:

1. De activerende schulddienstverlening, zoals deze in Arnhem is ingevoerd, is een stap te ver voor de OGGz-doelgroep. Zij zijn niet in staat om stappen te zetten op de schulddienstverleningsladder. Het project is een voor de doelgroep aangepaste aanpak om de eerste drie treden van de ladder toch te beklimmen, waarna ze eventueel een regulier stabilisatietraject kunnen volgen.
2. In de praktijk wordt de OGGz-doelgroep vaak direct onder bewind gesteld. Veelal een te ingrijpende maatregel (alles wordt door een bewindvoerder overgenomen), waarbij de kosten door de gemeente uit de bijzondere bijstand moeten worden vergoed met overschrijding van de budgetten tot gevolg. In het project Activerend Beheer leert de cliënt zoveel als mogelijk zijn eigen financiën te regelen.

### Maatschappelijke effecten

In begroting van 2017 zijn de volgende maatschappelijke effecten geformuleerd:

Inwoners:

- kunnen zoveel mogelijk hun eigen financiën beheren;
- hoeven geen onnodig beroep te doen op bijzondere bijstand voor beschermingsbewind;
- zijn door financiële stabiliteit beter in staat om aan andere, meer immateriële, problematiek te werken (waardoor zorg- en begeleidingstrajecten in intensiteit en duur af kunnen nemen);
- kunnen door financiële stabiliteit en financiële nazorg eerder uitstromen uit de maatschappelijke opvang

### Doelgroep

Sinds 1 mei 2016 is Activerend Beheer teruggebracht in omvang en de doelgroep kleiner geworden. De huidige doelgroep bestaat uit (ex)dak- en thuislozen die toewerken naar zelfstandige huisvesting of een woning toegewezen hebben gekregen. De aanmeldingen

---

voor Activerend beheer verlopen via de maatschappelijk hulpverleners van IrisZorg en de begeleiders van RIBW Housing First.

1. IrisZorg Maatschappelijke opvang:

- Doorstroomvoorziening.
- Crisisopvang.
- Begeleid wonen.

2. RIBW Housing First:

- Langdurig dak- en thuislozen die een woning toegewezen hebben gekregen.

De doelgroep bestaat uit cliënten met een grote afstand tot de schulddienstverlening. Veelal speelt er meervoudige problematiek. Daarbij kan gedacht worden aan psychische problemen, verslavingen en lichamelijke problemen. Verder blijkt uit het Cohortonderzoek van de Federatie Opvang, onder dakloze mensen in de G4, dat ongeveer dertig procent van de mensen die in de daklozenopvang terecht komen, een licht verstandelijke beperking heeft<sup>1</sup>.

Bovenstaande problematiek zorgt ervoor dat deze doelgroep vaak niet goed aankomt bij reguliere schuldhulpverlening. Reguliere schuldhulpverlening is vaak niet mogelijk omdat daarbij een vaste verblijfplaats vereist is. Verder is de doelgroep meestal niet in staat om de opdrachten te begrijpen en uit te voeren. Ze zitten vaak langdurig in de overlevingsstand waardoor het minder goed lukt om orde en structuur aan te brengen. Het traject Activerend beheer doorbreekt deze negatieve spiraal door laagdrempelige hulpverlening aan te bieden op het gebied van financiën.

### Prestaties

In 2017 zijn er 49 trajecten Activerend beheer gerealiseerd. Dit zijn 36 trajecten van IrisZorg en negen trajecten van het RIBW.

Er zijn vier trajecten afgerond die binnen de doelgroepomschrijving van vóór mei 2016 vallen:

- een traject voor een cliënt van de Integrale Aanpak Zwerfjongeren (IAZ);
- drie cliënten die zijn aangemeld door het wijkteam die onder de OGGz-doelgroep vallen.

Binnen de ontwikkelingen van de OGGz-zorgstructuur worden alle trajecten van Activerend Beheer geregistreerd in het Cliënt Volg Systeem van de Centrale Toegang van de gemeente Arnhem.

	<b>Openstaand 1-1-2017</b>	<b>Instroom</b>	<b>Afgerond</b>	<b>Over 1-1-2018</b>
IrisZorg	22	29	36	15
RIBW	7	7	9	5
IAZ	1	0	1	0
Overig	3	0	3	0
<b>Totaal</b>	<b>33</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>20</b>

---

<sup>1</sup> <http://www.opvang.nl/site/item/zembla-maakr-reportage-over-dakloze-mensen-met-verstandelijke-beperking>

In de begroting stond dat er 60 trajecten gerealiseerd konden worden. Er zijn 49 trajecten afgerond omdat de instroom achterblijft. IrisZorg en het RIBW zetten alle aanvragen die passend zijn bij Activerend Beheer door. De ingeschatte aantallen in de begroting zijn aan de hoge kant en lopen niet synchroon met het aantal aanmeldingen bij IrisZorg en RIBW Housing First.

## Resultaten

De resultaten worden besproken per doelstelling.

### *De eerste doelstelling*

De eerste doelstelling is het beklimmen van de eerste drie stappen van de SDV-ladder om financiële stabiliteit te bereiken. De resultaten van de voorzieningenchecks brengen in beeld wat de opbrengst is van treden 1 en 2. De totale opbrengst van de voorzieningencheck was 44.116 euro in 2017. Dit is een gemiddelde opbrengst van 900 euro per traject. Vooral het aanvragen van de toeslagen en het aanpassen van de beslagvrije voet levert voor deze doelgroep veel op, zoals blijkt uit de volgende tabel.

1. Recht op hoger inkomen	€	-
2. Recht op heffingskortingen	€	-
3. Recht op (hogere) toeslagen	€	12.343
4. Recht op kwijtschelding e.d.	€	3.468
5. Recht Indiv. Inkomenstoelage	€	260
6. Recht op bijzondere bijstand	€	2.438
7. Belastingteruggaaf	€	1.747
8. Aanpassing beslagvrije voet	€	13.520
9. Overig*	€	10.340
<b>Totaal</b>	<b>€</b>	<b>44.116</b>

\* waaronder uitbetaling levensverzekering

Trede 3 is het betalen van de vaste lasten. Dit is belangrijk met het oog op de uitstroom naar zelfstandig wonen. In 44 trajecten is het borgen van de vaste lasten gerealiseerd. In slechts vijf trajecten is het borgen van de vaste lasten niet gerealiseerd. Redenen hiervoor kunnen zijn dat mensen buiten de gemeente Arnhem gaan wonen voordat dit geregeld is, dat er bewind nodig is om dit op te starten maar dat mensen dit niet willen of dat mensen niet meewerken aan het traject. In deze tabel is te zien hoe het betalen van de vaste lasten wordt geborgd:

Inkomen in eigen beheer	11
Via uitkering	13
Budgetondersteuning op Maat	4
Via budgetbeheer Plangroep	2
Beschermingsbewind	13
Anders	1
Niet gerealiseerd	5
<b>Totaal</b>	<b>49</b>

In de trajecten van Activerend beheer ligt de focus het bereiken van minimale stabiliteit (dus op het beklimmen van treden 1, 2 en 3 van de schulddienstverleningsladder). Dit is ook hard nodig, want in 93,9% van de gevallen starten wij vanuit een instabiele schuldensituatie. In 71,4% van de trajecten is bij afronding minimale stabiliteit bereikt.

Dit is gezien de doelgroep een goed resultaat. Activerend beheer draagt op deze manier goed bij aan het stabiliseren van de financiën van de OGGz-doelgroep.

#### *De tweede doelstelling*

De tweede doelstelling van Activerend beheer is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. In de loop van het traject wordt er door de coach van Activerend Beheer een definitief advies afgegeven. Hierin staat welke vorm van inkomensbeheer passend is. De bedoeling is dat cliënten zo zelfstandig mogelijk de financiën beheren, en dat er alleen ondersteuning wordt ingezet waar nodig. De cliënt bepaalt uiteindelijk zelf welke vorm er gekozen wordt. Dit is te zien onder 'uitstroom'.

Vorm van beheer	Definitief advies	Uitstroom
Eigen beheer	15	20
Basisbeheer Plangroep (toewerken naar schuldregeling)	1	2
Betalingen aan derden (vaste lasten) vanaf PW-uitkering	10	10
Budgetondersteuning op Maat (BooM)	4	4
Beschermingsbewind professioneel	17	13
Overig	2	0
<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>49</b>

In ongeveer een op de drie trajecten is geadviseerd om beschermingsbewind aan te vragen omdat bleek dat cliënten zelf niet in staat zijn om de financiële belangen te behartigen. Dit wordt alleen geadviseerd als cliënten langdurig niet tot handelen komen, of zichzelf onvoldoende kunnen beschermen tegen schuldeisers of colportage.

Uit deze tabel blijkt dat beschermingsbewind in twee op de drie trajecten niet nodig is omdat er een lichtere maatregel mogelijk is. In de helft van deze gevallen werd duidelijk dat betaling via de uitkering of budgetbeheer voldoende ondersteuning biedt voor stabiliteit. In de overige gevallen behouden de cliënten de financiën in eigen beheer. De doelstelling om zoveel mogelijke lichte en goedkopere ondersteuning in te zetten, wordt daarmee gehaald.

#### Begeleiden naar BooM:

In vier gevallen is doorverwezen naar Budget ondersteuning op Maat. Deze optie kent een aantal voor- en een aantal nadelen voor de doelgroep Activerend Beheer:

#### Voordelen:

1. Wanneer cliënten wel orde en structuur in hun financiën willen aanbrengen maar dit zelf niet voor elkaar krijgen, is het een fijne oplossing.
2. Als cliënten geen uitkering van de gemeente Arnhem ontvangen, kunnen er geen derdenbetalingen in gezet worden. BooM is voor cliënten met een andere bron van inkomen (UWV of loon) een alternatief om betalingen over te laten nemen.



- 
3. Voor toewijzing van een convenantwoning wordt vanuit verhuurders vaak een vorm van beheer op prijs gesteld of zelfs als voorwaarde gesteld.

Nadelen:

1. De coaching van BooM is voor deze doelgroep over het algemeen niet toereikend. In deze dossiers moet vaak veel geregeld worden. Denk daarbij aan aanpassingen beslagvrije voet, wijzigingen door verhuizingen (begeleid wonen/zelfstandig wonen), aanleren van financiële vaardigheden en treffen van betalingsregelingen. Het zelfredzame vermogen van de cliënt wordt overschat. Cliënten komen vaak niet tot actie en staan in de overlevingsstand.
2. In 2017 was het nog niet mogelijk om online mee te kijken in de betalingen. Dit zorgt er dan voor dat er niet goed beoordeeld kan worden of een cliënt zelfredzamer kan worden m.b.t. de financiën.

#### **Wat zeggen netwerkpartners over Activerend Beheer?**

‘De coaches van Activerend Beheer zijn erg outreachend en gaan direct aan de slag met de schulden. De stress rondom schulden wordt daardoor minder.’

‘Cliënten hebben baat bij Activerend Beheer waarbij cliënten zelf tools aangereikt krijgen en leren te budgetteren. Daar hebben ze veel profijt van!’

‘Het zorgt ervoor dat de begeleiding zich kan richten op andere levensgebieden zoals wonen en dagbesteding. De outreachende aanpak en coachende vaardigheden zijn voor deze doelgroep hard nodig!’

‘De coaches van Activerend Beheer gaan taakgericht te werk. Ze nemen zaken over wanneer het moet en laten de cliënt zelf doen wat hij of zij kan.’

## **Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018**

### **Ontwikkelingen 2017**

Wij merken dat onze dienstverlening goed in beeld is bij zowel IrisZorg als bij het RIBW Housing First. Daar waar het zinvol is wordt er een traject Activerend Beheer ingezet.

### **Signalen 2018**

Regelmatig ontvangen wij van wijkcoaches en begeleidende instanties de vraag of wij inwoners van Arnhem kunnen coachen bij hun financiële vaardigheden. Reguliere schuldhulpverlening is vaak te hoog gegrepen omdat daar de insteek is dat er toegewerkt wordt naar een schuldregeling terwijl Activerend Beheer zich meer richt op stabiliseren en het aanleren van vaardigheden aan mensen met psychische problematiek of een licht verstandelijke beperking. Vaak onderschat deze doelgroep hun probleem en is er alleen een oplossing mogelijk wanneer er outreachend opgetreden wordt. Met de gemeente hebben wij afgesproken dat wij hierover in gesprek gaan.

---

## 4.g Formulierenbrigade

### Toelichting prestaties:

- In 2017 heeft de formulierenbrigade 379 voorzieningenchecks afgenomen (begroot 455 stuks), dit heeft geresulteerd in een totale opbrengst van € 225.843,-.
- Bij 86 huishoudens was er wel een aanmelding en in een deel van die gevallen heeft ook een huisbezoek plaatsgevonden, hier kwam echter geen voorzieningencheck uit voort.

### Resultaten

Van de 293 huishoudens bij wie een voorzieningencheck is afgenomen, was bij 218 sprake van “niet gebruik” van regelingen en voorzieningen. De volgende tabel geeft een totaal overzicht van het opgespoorde: “niet-gebruik”.

### Opbrengst voorzieningenchecks in 2017

Ander hoger inkomen	€	25.433
Heffingskortingen	€	1.804
Toeslagen	€	77.312
Kwijtschelding	€	39.199
Individuele Inkomenstoelage	€	18.990
Bijzondere bijstand	€	19.699
Regeling Chronisch Zieken en Gehandicapten	€	13.627
Tegemoetkoming kosten kinderen	€	1.620
Belastingen	€	11.815
Overig	€	15.460
Bedrag aanpassing beslagvrije voet	€	884
<b>Opbrengst</b>	<b>€</b>	<b>225.843</b>

Gemiddelde opbrengst per VC (293): € 771,-

Gemiddeld per opbrengst (218): € 1.036,-

### Uit welk gebied kwamen de cliënten:

1. CSA	69
2. Presikhaaf	50
3. Arnhem Noord- Oost	36
4. Arnhem Noord- West	53
5. Malburgen	70
6. Vredenburg, Kronenburg, Rijkerswoerd	46
7. Elden en De Laar	41
8. Schuytgraaf en Elderveld	14
<b>Totaal</b>	<b>379</b>

### Op welke manier werden de cliënten bij de Formulierenbrigade aangemeld:

Eigen initiatief via website	73
Eigen initiatief overig	52
Via Voedselbank	16
Verwezen overig *	90
Via Vitens	32
Via wijkteam	109
Verwezen door Vroeg Eropaf	7
<b>Totaal</b>	<b>379</b>

\* O.a. door Rijnstad intern

### Verwijzingen vanuit de wijkteams

1. CSA	19
2. Presikhaaf	11
3. Arnhem Noord-Oost	3
4. Arnhem Noord-West	15
5. Malburgen	26
6. Vredenburg, Kronenburg, Rijkerswoerd	19
7. Elden en De Laar	11
8. Schuytgraaf en Elderveld	5
<b>Totaal</b>	<b>109</b>

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

### Ontwikkelingen 2017

De Formulierenbrigade is een erkend leerbedrijf. Dit omdat wij een veilige leeromgeving met deskundige begeleiding en passende werkzaamheden bieden. In 2017 is de erkenning weer bevestigd door de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven.

Het jaar 2017 is ook een jaar waarin er een forse afname aan vrijwilligers en stagiair(e)s was. Niet eerder waren er zo weinig vrijwilligers en stagiair(e)s betrokken bij de Formulierenbrigade. De afname aan stagiair(e)s is veroorzaakt door een gewijzigd curriculum bij de opleiding. De afname aan vrijwilligers wordt o.a. veroorzaakt door de aantrekkelijke economie. Ook veranderd beleid bij de gemeente speelt een rol: het is niet langer mogelijk om werkervaring op te doen vanuit 'Werken voor de stad'. De afname van vrijwilligers en stagiair(e)s heeft aantoonbare gevolgen voor de resultaten van de Formulierenbrigade gehad. Naast dat er minder gebruik gemaakt werd van de Formulierenbrigade als leerbedrijf en werkervaringsplaats, is het aantal begrootte voorzieningenchecks niet gehaald.

In 2017 zijn twee onderdelen, die van oorsprong onder de Formulierenbrigade vielen, uitgewerkt en succesvol onafhankelijk verder gegaan in de projecten

---

“Weten is eten” (een samenwerkingsverband met de Voedselbank) en “Vroeg erop af”(samenwerkingsverband met zorgverzekeraars, woningcorporaties en nutsbedrijven).

**Signalen 2018:**

- In vergelijking met het jaar 2016 zijn er in 2017 minder verwijzingen vanuit de Sociale Wijkteams richting de Formulierenbrigade geweest. In 2018 zal er onderzoek gedaan worden naar de oorzaak van de vermindering.
- De kracht van de Formulierenbrigade zit in de combinatie van medewerkers, vrijwilligers en stagiair(e)s. Wij zijn een leerbedrijf en bieden werkervaringsplaatsen. Daarom zetten wij als altijd weer in op de werving van kwalitatief goede vrijwilligers en gaan wij op zoek naar stagiair(e)s die een plek zoeken waar ze kunnen leren, die past bij de ambities en kwaliteiten die ze bezitten en verder willen ontwikkelen.
- De (digitale) maatschappij is een feit. Niet alle inwoners die een beroep doen op de Formulierenbrigade zijn echter even digitaal. Om inwoners niet langer dan noodzakelijk onder de voor hen geldende bestaansminimum te laten vallen, gaat de Formulierenbrigade onderzoeken hoe wij inwoners kunnen ondersteunen en begeleiden in digitale aanvragen.

---

## 4.h Vrijwilligerscoördinatie/Thuisadministratie

De vrijwilligerscoördinator verzorgt het optimaal en verantwoord inzetten van vrijwilligers binnen de Schuldhulpverlening en Thuisadministratie.

### Prestaties

#### Inzet vrijwillige budgetcoaches

In 2017 waren er gemiddeld 30 vrijwillige budgetcoaches actief. In 96 stabilisatietrajecten was een budgetcoach actief.

In stabilisatietrajecten kan een vrijwillige budgetcoach op meerdere gebieden actief worden ingezet. Bij de evaluatie van het traject wordt gevraagd aan de schuldhulpverlener om aan te geven hoe de inzet van de vrijwilliger ervaren is.

De schuldhulpverleners geven hierover het volgende aan:

- Bij 58 trajecten is de inzet van de vrijwilliger ondersteunend geweest voor de inwoner. De inwoner is gegroeid in zijn/haar handelen en in staat gesteld het probleem actief aan te pakken.
- Bij 55 trajecten is de inzet (ook) ondersteunend geweest voor de schuldhulpverlener. Door de inzet van de vrijwilliger kan de schuldhulpverlener meer tijd besteden aan andere facetten van het traject.
- Bij 21 trajecten heeft de inzet van de vrijwilliger ervoor gezorgd dat het traject sneller doorlopen kan worden.
- De schuldhulpverlener kan uiteraard in één traject meerdere positieve effecten ervaren, dus deze cijfers zijn om die reden niet bij elkaar op te tellen.

De gemiddelde duur van de ondersteuning is 4,5 maand.

#### Werving en scholing vrijwillige budgetcoaches

In 2017 is actief geworven om de groep vrijwilligers te laten groeien, er werd gestreefd naar de inzet van 30 tot 35 vrijwillige budgetcoaches.

Op de vacature hebben 34 kandidaten gereageerd. Na selectie zijn zestien vrijwillige budgetcoaches gestart. In 2017 zijn er dertien vrijwilligers gestopt.

Er hebben twee startscholingen plaatsgevonden, waaraan twaalf vrijwillige budgetcoaches hebben deelgenomen. Naast informatie over Rijnstad als organisatie en praktische zaken als privacy, verslaglegging, declareren, kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- Schuldhulpverlening: het traject van aanmelding tot afronding.
- De vrijwillige budgetcoach: wie is dit binnen Rijnstad en wat wordt er van hem/haar verwacht?
- Taken van een de vrijwillige budgetcoach: do's en don'ts.
- Gespreksvoering/-technieken: oplossingsgericht werken en motiverende technieken met aandacht voor fases van gedragsverandering.
- Schulden: hoe om te gaan met... gevoel hebben van schulden, druk schuldeisers...

Aansluitend is een verdiepende workshop gegeven, gebaseerd op de Budgetcursus "Uitkomen met inkomen".

---

De vrijwilligerscoördinator heeft de volgende taken:

#### *Werven en selecteren van vrijwilligers*

De vrijwilligerscoördinator werft vrijwilligers op basis van duidelijke functieprofielen. Deze werving verloopt via de website van Rijnstad en de website van de Vrijwilligerscentrale Arnhem.

Na het eerste telefonische contact, nodigt de coördinator de vrijwilliger uit om samen met de betreffende beroepskracht een 'matchgesprek' te voeren. Als er aan beide kanten een match is, wordt de vrijwilliger aangenomen.

#### *Inwerken en begeleiden van vrijwilligers*

Vrijwilligers worden toegerust met informatie en kennis om hun taken en werkzaamheden op een efficiënte wijze uit te voeren. De vrijwilligerscoördinator biedt een inwerkprogramma, scholingen en coaching.

Een half jaar na start van het vrijwilligerswerk vindt een startevaluatie plaats vervolgd door een jaarlijkse evaluatie

Naast het contact met de beroepskrachten hebben de vrijwilligers onderling contact tijdens intervisiebijeenkomsten.

#### *Randvoorwaarden creëren voor vrijwilligers*

De vrijwilligerscoördinator is gericht op het bevorderen van de tevredenheid en de voldoening van de vrijwilligers binnen het werk. Dit uit zich in het waarderen en adequaat oppakken van signalen van vrijwilligers.

Daarnaast houdt de vrijwilligerscoördinator oog voor het afstemmen van taken en verantwoordelijkheden van vrijwilligers, en doet suggesties voor aanpassing van het vrijwilligersbeleid als dit nodig blijkt.

#### **Vrijwillige budgetcoaches**

De vrijwillige budgetcoaches worden ingezet bij een schulddienstverleningstraject. De schuldhulpverleners zetten hen in verschillende stadia van het traject in. Daarbij wordt rekening gehouden met de individuele kwaliteiten en wensen van de vrijwilligers.

Samenwerking en contact met het wijkteam verloopt via de schuldhulpverlener.

De wijkteams hebben kennis van de inzet van vrijwilligers in trajecten. De inzet van vrijwilligers draagt ook bij tot het eerder kunnen signaleren van andere problematiek.

Vrijwilligers komen door het afleggen van wekelijkse huisbezoeken meer naast de inwoner te staan. De inwoner voelt zich hierdoor meer gezien en ondersteund.

#### Schuldhulpverlener:

"Ik probeer de inwoner zo vaak mogelijk te zien. Echter tussen de afspraken zit altijd een periode en dan is het erg fijn wanneer er een vrijwillige budgetcoach betrokken is. Om de inwoner te ondersteunen bij de uitvoer van opdrachten gebonden aan het traject. Door dit steun en leun contact blijft de inwoner in beweging en worden er persoonlijke successen geboekt."

---

Vrijwilliger:

“Veel huisbezoeken afgelegd, verschillende inwoners geholpen. Daarbij veel leed gezien. Gelukkig vonden de inwoner de bezoeken zinvol, en konden ze weer iets positiever verder aan de slag met hun leven.”

### **Algemene scholing vrijwilligers Vrijwillige budgetcoaches en Thuisadministratie**

Vrijwilligers van Rijnstad kunnen rekenen op voldoende mogelijkheden om zich met succes te ontwikkelen en ontplooiën.

In 2017 zijn de volgende scholingen/themabijeenkomsten voor alle vrijwilligers aangeboden:

- Sociale zekerheid; participatiewet.
- Regelingen & voorzieningen.
- Omgaan met onaangepast gedrag.
- Omgaan met licht verstandelijke beperking.

Daarnaast zijn in 2017 vanuit andere organisaties trainingen aangeboden:

- Nibud; landelijke trainingsdag voor vrijwilligers thuisadministratie.
- Zorgbelang; voorlichting laaggeletterdheid.
- Volare; kortlopende cursussen, trainingen en workshops. Ongeveer vijftien vrijwilligers hebben afgelopen jaar hier aan deelgenomen.

Vrijwilliger:

“Voor mij is er veel bekend en tóch vind ik de herhaling heel fijn. Ik hoorde ook weer andere voorbeelden uit de praktijk en die onthoud ik vaak het beste. Het valt mij sowieso op dat de scholingen/workshops niet heel erg lang zijn en ik dat zelf juist heel prettig vind.”

Vrijwilliger:

“Voor mij is 2017 een druk jaar geweest met veel ontwikkelingen. Begin van het jaar was ik een ‘normale’ budgetcoach die bij cliënten langs ging om samen met cliënt orde te scheppen in de administratie, schulden in kaart te brengen en budget te bekijken en hoe hiermee om te gaan. In de zomer ben ik gestart als budgetcoach op het financiële inlooppreekuur bij Scalabor. Het ene inlooppreekuur is er veel inloop en de andere keer is het heel rustig. De vragen die op me afkomen zijn heel divers en daarmee leuk en uitdagend. Voor mijn studie (social work) ben ik in de gelegenheid gesteld om aan te schuiven bij de hulpverleners in de Laar Oost. Erg waardevol om te zien hoe de theorie in de praktijk wordt uitgeoefend”.

---

Vrijwilliger:

“Het vrijwilligerswerk brengt mij veel. Ik heb de mogelijkheid om mee te kijken in het leven van een ander. Mijn wereldbeeld is aanzienlijk vergroot door het vrijwilligerswerk. En het allerbelangrijkste: ik help een medemens in een moeilijke periode in zijn leven. Problematische schulden zijn heftig om mee te dealen en ik kan ze een stukje ontlasten om samen aan de slag te gaan. Dit krijg ik ook vaak teruggekoppeld van de cliënt dat ze de ondersteuning van de budgetcoach erg fijn vinden omdat dit hun helpt aan de slag te gaan.”

## Thuisadministratie

De Thuisadministratie ondersteunt inwoners bij het ordenen en het bijhouden van hun administratie. In 2017 is gestreefd naar een inzet van zes vrijwilligers en veertien studenten van de HAN (Hogeschool Arnhem-Nijmegen). Deze worden aangestuurd door de vrijwilligerscoördinator.

### Prestaties

In 2017 zijn zes vrijwilligers en veertien studenten (vanaf september twaalf studenten) ingezet. Er is aan het begin van het jaar gestart met 115 inwoners die in 2016 al begeleiding kregen. In 2017 zijn er 186 nieuwe aanmeldingen binnengekomen. Er zijn 232 trajecten afgesloten. In 2018 starten wij met 69 lopende trajecten.

De wijkteams maakten in 2017 goed gebruik van de Thuisadministratie. Er zijn korte lijntjes en de samenwerking is prettig. Vaak werd de Thuisadministratie door de wijkteams ingezet bij inwoners met schulden. De inwoner krijgt inzicht in zijn/haar administratie en de wijkcoach weet daardoor sneller of en welke hulp nodig is.

## Ontwikkelingen 2017 en signalen 2018

- In oktober 2017 is de pilot ‘Vrijwilligers Financieel Sterk’ gestart in samenwerking met het wijkteam op de Geitenkamp. Het doel is inwoners in een vroegtijdig stadium financieel te ondersteunen door vrijwilligers. De vrijwillige inzet wordt door Rijnstad gecoördineerd en door de wijkcoaches ingezet bij de betreffende inwoners. Er zijn twee vrijwilligers actief en de eerste bevindingen zijn positief. De samenwerking verloopt goed en er is een tevredenheid over inzet van de vrijwilligers. In 2018 wordt de pilot voortgezet en geëvalueerd.
- Steeds meer bedrijven (uit een andere sector dan Welzijn) geven aan maatschappelijk betrokken te willen zijn. Werkgevers en -nemers willen zich graag op een zinvolle manier inzetten in de bestrijding van armoede in Arnhem. In 2017 is hiervoor verbinding gelegd met diverse bedrijven. Zo is er met leasemaatschappij Fleet Support en met de SNS-bank gesproken en gaan zij nu intern na hoe zij als bedrijf kunnen bijdragen. In 2018 geven wij dit verder vorm.



- In 2017 heeft de Thuisadministratie een onderzoeksproject uitgevoerd, gericht op het ontwikkelen van digitale dienstverlening. Vanuit de resultaten is een handleiding ontwikkeld voor de vrijwilligers en stagiair(e)s om inwoners digitaal te ondersteunen bij de administratie. Er bleken landelijk hierin nog geen voorbeelden beschikbaar. Een scholing aan de vrijwilligers en stagiair(e)s volgt in 2018.
- In 2017 heeft de Thuisadministratie een tevredenheidsenquête uitgevoerd onder de inwoners die ondersteuning hebben ontvangen. Er zijn achttien enquêtes anoniem ontvangen. De belangrijkste resultaten hiervan zijn dat twaalf inwoners aangeven 'zeer tevreden' te zijn over de ondersteuning en zes inwoners zijn 'tevreden' over de ontvangen hulp. Daarnaast geven dertien van de achttien inwoners aan dat ze de administratie nu op orde kunnen houden. Een inwoner geeft aan dat de administratie op orde is, en dat er structurele hulp wordt ingezet om het bij te houden. Vier inwoners geven aan dat de administratie op orde is, maar het niet goed lukt om het zelf bij te houden. Het gemiddelde rapportcijfer over de inzet van de Thuisadministratie die de achttien inwoners geven is een 8,8.

Inwoner:

"De tips in de map die ik gekregen heb geven rust, door de rust kan ik het goed bijhouden en heb ik een duidelijk overzicht."

- In 2018 wordt de actieve werving van vrijwilligers voortgezet. Het voornemen is nog meer selectiegesprekken te voeren om het aantal vrijwilligers te verhogen.
- In 2018 investeren wij verder in de kennis en vaardigheden van vrijwilligers. Twee scholingen zijn al gepland:
  - Scholing Meldcode:** bestaande uit drie dagdelen waarbij wordt ingegaan op theorie soorten huiselijk geweld, leren signaleren, uitleg Meldcode en verantwoordelijkheid vrijwilliger in combinatie met oefenen.
  - Scholing laaggeletterdheid:** door een trainer vanuit Stichting lezen en schrijven.
- In 2018 wordt een scholing vanuit de resultaten van het onderzoeksproject Digitale Thuisadministratie geboden aan de vrijwilligers Thuisadministratie, Schuldhulpverlening en Financiën en Formulieren. De vrijwilligers leren hoe ze inwoners kunnen screenen op (on)mogelijkheden en leren inwoners te motiveren. Daarnaast leren ze welke methode van digitaal ordenen het meest geschikt is.

---

Vrijwilliger:

“Ik werk nu als budgetcoach drie jaar voor Rijnstad en begeleid mensen vanuit hun onoverzichtelijke situatie naar structuur op financieel gebied. Vaak zijn mensen in paniek en durven niet eens de deur open te doen. Bang voor schuldeisers. Er is dan geen overzicht in de schulden en er zijn volop spanningen.

Ik hoor de inwoner aan, win vertrouwen en bouw een band op. De basis om samen aan de slag te gaan. Administratie ordenen. Kwijtscheldingen heffingen aanvragen. Schulden inventariseren en openstaande schulden actueel maken.

Door samen te werken ziet de inwoner weer licht aan eind van de tunnel. Andere problemen lijken ook minder zwaar te voelen en gekeken wordt wat hierin nodig is. Als de financiën op een rijtje zijn gezet en de administratie is bijgewerkt, groeit het zelfvertrouwen en is er meer rust. Er is stabiliteit en ruimte voor het zetten van volgende stappen. Mogelijk een schuldsanering van drie jaar. Een periode met weinig geld, duidelijkheid en regels. De inwoner moet dan leven van bijvoorbeeld 50 euro per maand. Bewust nadenken over zijn inkopen, het maken van keuzes bv stoppen met roken. Zaken waar in de fase met schulden niet bij stil werd gestaan. En daar steun ik de inwoner bij.”

---

## 4.i Collectief aanbod

### **Cursus: ‘Toekomst zonder geweld’**

Deelnemers aan de cursus hebben allen te maken gehad met gevolgen van Huiselijk Geweld. Gedurende de cursus zie je letterlijk en figuurlijk groei. Dit door (h)erkenning van de situatie, het delen problemen die zijn ervaren, informatie die wordt ontvangen, uitbreiding van sociaal netwerk en het verkrijgen van inzicht over hoe een spiraal van geweld eruit ziet. Deelnemers zijn zich aan het eind van de cursus bewust van hun eigen kracht, hun eigen rol in relatie met geweld en hebben weer geleerd eigen keuzes te maken.

In het voorjaar en het najaar van 2017 is de cursus aan inwoners aangeboden. Elk traject bestaat uit acht bijeenkomsten en een terugkombijeenkomst na drie maanden. Ook in 2017 zijn de cursussen in samenwerking met Moviera aangeboden aan inwoners. Door te starten met een groepsgerichte cursus wordt voorkomen dat er individuele trajecten opgestart hoeven worden. Indien er echter gesignaleerd wordt dat er een individueel traject nodig blijkt, dan kan de trainster vanuit Moviera hier gericht op adviseren. In het voorjaar zijn tien inwoners gestart met de cursus en in het najaar acht inwoners. Aanmeldingen zijn gelopen via psychologen, wijkteams en al betrokken hulpverlening (Moviera).

### **Cursus: ‘Kinderen van gescheiden ouders’**

In 2017 is gestart met het aanbieden van de cursus. Een cursus voor kinderen en hun ouders na een scheiding. Een cursus waarin aandacht is voor het kind, maar ook voor de ouders. In aanloop naar de cursus is er tijd geïnvesteerd in de scholing van de trainers, het bezoeken en kennismaken met verwijzers om de cursus onder de aandacht te brengen. In het najaar is de cursus opengesteld, maar deze heeft helaas geen doorgang gehad. Om te kunnen starten heeft de groep een minimaal aantal deelnemers nodig dat echter niet werd gehaald.

Na annulering van de cursus zijn wij in gesprek gegaan met verwijzers om te achterhalen wat de oorzaak is geweest van de lage aanmelding en of het product voldoende aansluiting vind bij de vraag van inwoners. Feedback die wij ontvangen hebben, is dat de cursus zich onderscheid van andere cursussen doordat de focus niet alleen op het kind ligt, maar start bij en met ouders die geleerd worden om de scheiding bespreekbaar te maken met hun kind. Dit onderscheid werd te weinig gemaakt ten opzichte van andere cursussen. In 2018 wordt hier intensiever op ingestoken om in het voorjaar en het najaar de cursussen plaats te kunnen laten vinden.

### **Cursus: ‘Uitkomen met inkomen’**

Om de inwoner meer kennis en vaardigheden aan te leren met betrekking tot de financiën, wordt de cursus “uitkomen met inkomen” aangeboden.

De budgetcursus is bedoeld voor inwoners met langdurige schuldenproblematiek, die gebaat zijn bij een groepstraining. Daarnaast is de cursus ook voor inwoners die door omstandigheden de grip op hun financiën kwijt dreigen te raken.

De budgetcursus bestaat uit vier bijeenkomsten van twee uur en omvat de volgende onderdelen:

- het leren bijhouden van een kasboekje;
- het leren maken van een maandoverzicht van inkomsten en uitgaven;
- het leren maken van een jaaroverzicht;

- 
- het leren werken met een systeem van betalingen;
  - het leren ordenen van (digitale) administratie;
  - het vergroten van kennis van de financiële voorzieningen in Arnhem.

Tijdens alle bijeenkomsten werken wij aan de bewustwording van en inzicht in het eigen gedrag. Daarbij is er veel aandacht voor handelingen die goed gaan, zodat de inwoner in beweging komt en financiële stabiliteit kan creëren. Als er sprake is van een schuldensituatie, leren wij de inwoner hoe hij/zij in actie komt.

Inwoners:

“Het is goed om te weten dat ik zuiniger aan moet doen. Moet letten op mijn aankopen, eerst moet nagaan of iets nodig is. Ik moet keuzes maken, waardoor ik ook reserves kan creëren.”

“Realisatie is een belangrijk woord in het omgaan met geld. Weten wat er binnenkomt en uitgaat en dat je langer vooruit moet kijken. Als er aan het einde van een maand geld overblijft, moet ik hier van afblijven om een andere maand mee aan te vullen.”

In 2017 is, zoals gepland, de cursus acht keer gegeven; vijf keer overdag en drie keer 's avonds, om inwoners die overdag werken ook de mogelijkheid te bieden de cursus te volgen. De cursus wordt op verschillende locaties in Arnhem aangeboden, zo dicht mogelijk bij inwoners. Alle cursussen zijn gegeven door een schuldhulpverlener en een vrijwillige budgetcoach van Rijnstad. Er zijn op dit moment twee vrijwillige budgetcoaches actief betrokken bij de cursus. De samenwerking met een vrijwillige budgetcoach is van toegevoegde waarde. De vrijwillige budgetcoach ondersteunt het proces van voorbereiding, uitvoer en afronding. Ook delen zij hun kennis en ervaring en dragen ze bij aan een prettig groepsproces.

De vrijwillige budgetcoaches zeggen over de cursus:

- *het is leren van elkaar, òòk wij leren van cursisten;*
- *iedereen heeft er ècht wat aan: zowel de cursist als wij (assistent-trainer) in ons werk als budgetcoach;*
- *de cursus is een proces dat continu in ontwikkeling is;*
- *het is steeds opnieuw mooi om te zien welke kruisbestuiving er tussen deelnemers plaatsvindt: elke cursus schuiven er andere mensen aan, maar toch ontstaat er elke keer iets tussen de deelnemers en dat uit zich in een veilige setting waarin veel gedeeld wordt;*
- *het is mooi om herkenning en erkenning bij de deelnemers waar te nemen: het 'vallen van kwartjes' (ook door het leren van elkaar);*
- *niet altijd is de cursist op het juiste moment deelnemer: staat hij bijvoorbeeld nog onder bewind kàn het te vroeg zijn. Maar aan de andere kant is het ook een soort 'test' voor de deelnemer: is hij (al) in staat om grip te krijgen en te houden op zijn financiën. Het staat hem immers vrij om de cursus nòg een keer te volgen.*

Inwoners worden op verschillende manieren aangemeld.

De meeste aanmeldingen kwamen via Budgetondersteuning op Maat en via de schulddienstverlening van Rijnstad.

Ook melden steeds meer inwoners zich op eigen initiatief aan, om te voorkomen er problemen ontstaan of dat deze verergeren.

Aanmeldingen vanuit de wijkteams blijven echter achter. Een concrete oorzaak kunnen wij niet benoemen. De aandachtfunctionarissen schulddienstverlening binnen de wijkteams hebben aan het begin van het jaar per mail, met flyer, een uitnodiging ontvangen om inwoners aan te melden. Gedurende het jaar worden er reminders gestuurd met informatie over de bijeenkomsten. Op verzoek van het wijkteam Schuytgraaf/ Elderveld is er ook voorlichting verstrekt op een van hun teamoverleggen.

In totaal hebben 93 inwoners zich aangemeld, een gemiddelde van twaalf deelnemers per cursus.

#### Wijze van aanmelding

Eigen initiatief	33
Project BooM	20
Rijnstad intern	29
Wijkteam	6
Overig	5
<b>Totaal</b>	<b>93</b>

#### Welk wijkteam

1. Centrum - Spijkerkwartier - 't Broek	1
4. Arnhem Noord-West (Klarendal - Burg. kwartier e.o.)	3
8. Schuytgraaf en Elderveld	2
<b>Totaal</b>	<b>6</b>

#### Uit welk gebied komt cliënt?

1. Centrum -Spijkerkwartier - 't Broek	7
2. Presikhaaf	7
3. Noord-Oost	8
4. Noord-West	15
5. Malburgen (Oost en West)	26
6. Vredenburg, Kronenburg, Rijkerswoerd	13
7. Elden en De Laar	8
8. Schuytgraaf en Elderveld	10
<b>Totaal</b>	<b>94</b>

# 5. Monocentra Symfonie en Hobbit

---

## **Algemeen**

De Symfonie en de Hobbit zijn wijkcentra die geen onderdeel zijn van een MFC. Deze Monocentra zijn ontmoetings- en ontwikkelingscentra die een belangrijke, centrale voorziening vormen voor de inwoners van een gebied waarin een grote diversiteit aan dienstverlening op het gebied van Welzijn en Hulpverlening te vinden is.

Als zelfstandige gebiedsaccommodaties spelen de Hobbit en de Symfonie een belangrijke rol binnen het maatschappelijk steunsysteem waarin burgers terug kunnen vallen op hun sociale netwerk, de buurt, de wijk en hun omgeving. Het gaat hierbij om ontmoeten, verbinden en ontwikkelen waarbij Rijnstad zich richt op de vraag uit de wijk, actuele (maatschappelijke) thema's, een laagdrempelig aanbod en maatwerktrajecten in het kader van persoonlijke ontwikkeling.

*Onderstaand wordt een aantal resultaten, activiteiten en aandachtspunten uit 2017 benoemd.*

## **DE HOBBIT (gebied Malburgen)**

- De Hobbit is als Jeugdplein een centrale ontmoetingsplek voor kinderen en hun ouders uit de wijk. Veel nationaliteiten ontmoeten elkaar hier dagelijks, waarmee deze locatie zich manifesteert als multiculturele ontmoetingslocatie;
- Als Monocentrum biedt de Hobbit onderdak aan wijkgroepen die activiteiten aanbieden aan buurtbewoners en incidenteel groepen (bijvoorbeeld asielzoekers) van buiten het gebied;
- Het aangeboden programma op De Hobbit is afgestemd met scholen, Sportbedrijf en wijkgroepen en sluit zoveel mogelijk aan op de vraag vanuit het gebied. Het aanbod richt zich op (maatschappelijke) thema's rond ontmoeten, bewegen, spelen, taalontwikkeling en sociale weerbaarheid;
- Als ontmoetingscentrum is het gebouw gedateerd en behoeft het modernisering (zie Nieuwbouw).

## *Activiteiten*

- In De Hobbit vonden in 2017 diverse activiteiten plaats voor kinderen, tieners en volwassenen;
- Vanuit het Kinderwerk wordt samengewerkt met het Sportbedrijf en vinden meerdere middagen per week activiteiten plaats deels vanuit thema's, tijdens vakanties en afhankelijk van de seizoenen;
- Voorbeelden van activiteiten zijn: koffieochtend, kleuterclub, spellenbank, kookclub, musical, tennis, basketbal, karate, computercursus, ouderensoos, sporten voor vrouwen, fietslessen, tafeltennis, jokerclub, Marokkaanse en Turkse vrouwengroep, Ashna/Hindoestaanse groep, Arabische les, Jeugdland en de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst.

## *Nieuwbouw*

- De Hobbit is een sterk verouderd pand, wat geschikt gemaakt moet worden voor de eisen van deze tijd. De locatie zelf heeft meerwaarde voor het gebied en voorziet in de behoeften van de wijk;
- Met Volkshuisvesting zijn gesprekken gaande om samen een nieuwe "Hobbit" te realiseren, het Wijkcentrum van de toekomst. Daarbij wordt bekeken naar slimme combinaties waarbij functies elkaar versterken en naar leer- en werkprojecten tijdens en na de verbouwing, zodat ook de werkgelegenheid in de wijk gediend wordt. Doelstelling is om voor de zomer van 2018 tot concrete afspraken over de nieuwbouw

---

van het gebouw en het gebruik daarna te komen.

#### *Partners in de Wijk*

- Voor het sociale wijkteam heeft de Hobbit vooral een vindplaatsfunctie. Vanuit het kinderwerk is er contact met het wijkteam jeugd.
- Met het Sportbedrijf wordt samengewerkt rond diverse activiteiten voor kinderen.
- Met team leefomgeving is er samenwerking samenhangend met de ondersteuning naar de diverse wijkplatforms, groepen en individuele wijkbewoners uit Immerloo en de omgeving om de Hobbit.

#### **DE SYMFONIE (gebied CSA)**

- De Symfonie is de centrale ontmoetingsplek voor kinderen, ouders en bewoners uit de wijk Arnhemse Broek. Veel nationaliteiten ontmoeten elkaar hier dagelijks, waarmee deze locatie zich manifesteert als multiculturele ontmoetingslocatie. Vanwege de aanwezigheid van spanningen tussen bevolkingsgroepen zijn 'veilige' locaties zoals de Symfonie van zeer grote waarde in de wijk;
- Als Monocentrum biedt De Symfonie onderdak aan wijkgroepen en worden activiteiten aangeboden aan buurtbewoners en incidenteel aan groepen (bijvoorbeeld asielzoekers) van buiten het gebied;
- Het aangeboden programma op De Symfonie is afgestemd met scholen, Sportbedrijf, bewoners, partners (zoals Team Leefomgeving) en wijkgroepen en sluit zoveel mogelijk aan op de vraag vanuit het gebied. Het aanbod richt zich op (maatschappelijke) thema's rond ontmoeten, bewegen, spelen, taalontwikkeling en sociale weerbaarheid;
- Het zelfbeheer (met hulp van vrijwilligers) onder regie van de locatie gebonden Agoog verdient blijvende aandacht en tijd; de Agoog richt zich primair op het ondersteunen van bewoners bij het groepsproces om te komen tot een goede invulling van het zelfbeheer in het gebouw.
- Daarnaast wordt het gebouw gebruikt voor andere vormen van dienstverlening van Rijnstad zoals het Participatiewerk, het Opbouwwerk, het Kinderwerk en Tiener-Jongerenwerk.
- Als ontmoetingscentrum is het gebouw momenteel fysiek niet goed functionerend en behoeft het modernisering (zie Verbouw).

#### *Activiteiten*

- In De Symfonie vonden in 2017 diverse activiteiten plaats voor kinderen, tieners/ jongeren en volwassenen;
- Vanuit het Kinderwerk wordt samengewerkt met het Sportbedrijf en vinden meerdere middagen per week activiteiten plaats deels vanuit thema's, tijdens vakanties en afhankelijk van de seizoenen;
- Voorbeelden van activiteiten zijn: koffie inloop, naaigroep, meidenclub, taalles, computercursus, kindercafé, vrouwengroep, voetbalschool (Vitesse betrokken), jongensclub, zaalvoetbal, girlsnight, bingo, (w)eetcafé en periodieke evenementen zoals Halloween, kerstboomverbranding, kerstmarkt, kinderkamp en de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst.

#### *Verbouwing*

- De Symfonie is een wijkcentrum dat al sinds de realisatie niet optimaal functioneert als laagdrempelige ontmoetingsplek. Om de entree te wijzigen, de inwendige routing te optimaliseren en een bredere functie aan het gebouw te geven, is momenteel een plan in de maak om dit te realiseren. De locatie zelf heeft meerwaarde voor het

---

gebied en voorziet in de behoeften van de wijk;

- Voor de financiering van het gebouw wordt gekeken naar een combinatie van provincie, fondsen, gemeente en Rijnstad. Doelstelling is om voor de zomer van 2018 tot concrete afspraken over de verbouw van het gebouw en het gebruik daarna te komen.

#### *Partners in de Wijk*

- Voor het sociale wijkteam is de Symfonie een vindplaatsfunctie en is er contact (Kinderwerk) met het wijkteam jeugd. Ook is het gebouw voor hen een contactlocatie voor buurtbewoners. Na een mogelijke verbouwing kan dit wellicht worden uitgebreid met een wekelijks spreekuur van het sociale wijkteam.
- Het team leefomgeving is ook regelmatig aanwezig in het gebouw, zij worden ook betrokken bij de doorontwikkeling ervan;
- Met het Sportbedrijf wordt samengewerkt rond diverse activiteiten voor kinderen in en om het gebouw.
- Met team leefomgeving is er vanuit de Symfonie samenwerking samenhangend met de ondersteuning naar de diverse wijkplatforms, groepen en individuele wijkbewoners uit het Arnhemse Broek en binnen CSA.



## 6. Geld kun je leren

---

### **Schulden belemmeren jongeren om een toekomst op te bouwen**

Uit onderzoeken van het Nibud (2016) blijkt dat ongeveer 37% van de uitwonende mbo-studenten schulden heeft. Eén op de vier heeft betalingsachterstanden.

Schulden leveren jongeren veel stress en problemen op. Het belemmert ze om een toekomst op te bouwen. Jongeren met schulden zijn vaak meer bezig met het aflossen van de schulden dan vooruit te kijken naar de toekomst. Financiële problemen maken het voor de jongeren moeilijker om zich te ontwikkelen, te studeren of bijvoorbeeld op zichzelf te gaan wonen. "Uit ervaringen van mbo-docenten blijkt dat studenten met schulden vaker afwezig zijn, weinig aandacht aan school besteden, hun studiekosten moeilijk kunnen betalen of zelfs stoppen met school" (Nibud, 2016).

Om de omvang van de schuldenproblematiek onder jongeren terug te brengen, is Rijnstad op verzoek van de gemeente Arnhem in de zomer van 2016 gestart met de pilot voor jongeren met schulden. In januari 2017 is deze pilot omgezet in het project 'Geld kun je leren'. Hieronder zijn de resultaten van het project weergegeven. Voor meer details verwijzen wij naar het separate Evaluatieverslag.

### **Omgaan met geld kun je leren!**

Alle Arnhemse jongeren van 18 tot en met 27 jaar met schulden of waarbij er schulden dreigen te ontstaan, kunnen meedoen aan het project.

De bedoeling van het project is dat jongeren weer regie krijgen over hun leven. Het versterken van de eigen verantwoordelijkheid is een belangrijk speerpunt van het project.

Samen werken wij aan de draagkracht van de jongeren. Wij creëren rust, zodat de jongeren weer ruimte hebben om na te denken over hun toekomst. Ook is er in de training en begeleiding veel aandacht voor het vergroten van de mentale weerbaarheid. Jongeren kunnen zichzelf melden om mee te doen aan het project. Van de doelgroep jongeren weten wij dat zij zich vaak niet uit eigen beweging melden. Wij zijn dus ook actief op zoek gegaan, samen met onze netwerkpartners, naar jongeren die deel wilden nemen aan het project.

### **Samen bouwen wij aan een aanbod dat werkt**

Wij vinden het belangrijk dat wij als trainers van het project goed aansluiten bij de doelgroep. Ervaringsdeskundigheid zien wij hierbij als een onmisbaar element. Een combinatie van een (jonge) ervaringsdeskundige en een (jonge) schuldhulpverlener maakt de begeleiding in dit project sterk. De twee projectmedewerkers krijgen tijdens de training hulp van vrijwilligers (thuisadministratie en budgetcoaches), voor bijvoorbeeld het leren ordenen van de administratie.

Na de start van het project, zijn wij in gesprek gegaan met wijkcoaches, netwerkpartners en jongerenwerkers. Wij hebben hun gevraagd om met jongeren in gesprek te gaan over het project en informatie te geven over deelname aan de training.

Zelf hebben wij ook veelvuldig contact gehad met jongeren, bijvoorbeeld door het geven van voorlichtingen bij het jongerenwerk en aanwezig te zijn bij de inloop van jongerencentra. Wij merkten al snel dat er grote behoefte bestaat onder zowel de doelgroep zelf als de mensen die met hen in contact staan voor een hulpaanbod voor jongeren met schulden.

### **Vertrouwen en persoonlijk contact vormen de basis**

Wij starten met een persoonlijk gesprek. Na dit persoonlijke gesprek is de motivatie voor deelname van de jongere duidelijk. De training kan starten. In vier bijeenkomsten werken wij in kleine groepen (gemiddeld zes jongeren) aan verschillende onderwerpen, zoals:

- 
- het ordenen van je administratie;
  - zicht op je financiën (budgetplaatje en schuldenoverzicht);
  - bewustwording en regie op je eigen situatie en je toekomstperspectief.

Tussen de trainingen door is er ruimte voor contact en individuele begeleiding die aansluit bij de hulpvraag en behoefte van de jongeren. Na deelname aan de trainingen is er een plan voor de toekomst, met concrete actiepunten. Jongeren kunnen geholpen worden bij het aanvragen van een schuldregeling. Er kan verwezen worden voor hulp op andere leefgebieden (bijvoorbeeld persoonlijke problematiek of opleiding/werk).

## **Wat hebben wij gedaan in het afgelopen jaar?**

### **56 jongeren aan de slag met hun financiën**

In 2017 hebben wij negen groepen gedraaid. In totaal zijn 61 jongeren gestart. Daarvan hebben er 47 de groepsbijeenkomsten helemaal doorlopen. In 2017 zijn er veertien jongeren afgevallen verdeeld over de negen groepen.

Om een indruk te geven waarom jongeren zijn afgevallen, benoemen wij hieronder een aantal redenen:

- er waren persoonlijke problemen, waardoor een deelname in een groep niet mogelijk bleek;
- contact verloren met de jongeren;
- verhuizing naar een andere stad voor de aanvang van de individuele begeleiding;
- na uitleg van de training bleek de drempel voor deelname te hoog.

### **Gastlessen**

Naast de training voor jongeren met schulden hebben wij in 2017 hebben wij tien gastlessen verzorgd. Deze gastlessen zijn gegeven in vmbo-klassen en op mbo-opleidingen. In totaal hebben wij met de gastlessen 190 leerlingen bereikt. In deze les zijn wij aan de slag gegaan met prijsbewustheid (boodschappenspel). Ook hebben wij met elkaar gesproken over wat er komt kijken bij het voeren van je eigen financiële huishouding. Wij hebben verschillende reacties ontvangen op de gastlessen, zoals:

*“Ik denk dat de inhoud van de les prima aansluit bij de studenten. De studenten zijn tijdens de vervolglussen ook vaak teruggekomen op hetgeen jij hebt verteld. Met name bijhouden van administratie en het zelf verantwoordelijk zijn is goed blijven hangen (gelukkig). Naast de inhoud was de sfeer tijdens de les erg prettig en had ik het idee dat studenten vrij durfde te spreken. Al met al ben ik (en ook de studenten) erg enthousiast”*  
(Docent Rijn IJssel, locatie Elst)

*“De leerlingen vonden de les leuk, dat hadden ze eigenlijk niet verwacht”* (Rijn IJssel, locatie Alexanderstraat)

### **‘Help ik word 18’ training**

In 2017 hebben wij drie ‘Help ik word 18’ trainingen gegeven. De trainingen zijn gegeven bij het Jongeren Toezicht Team Arnhem en bij twee tienermoedergroepen. Dit aanbod is preventief. Tijdens de ‘Help ik word 18’ training is besproken wat de jongeren kunnen verwachten als zij 18 jaar worden en zij financieel verantwoordelijk zijn. Met deze training zijn er in totaal 35 jongeren bereikt.

---

### Tienermoeder training

In 2017 zijn er twee trainingen verzorgd bij twee tienermoedergroepen. Deze trainingen zijn verzorgd bij Stichting JAM en de tienermoedergroep van Rijnstad. Deze training biedt maatwerk. De informatie die wordt gegeven in de reguliere training wordt aangepast op deze doelgroep. Daarbij vindt het plaats in de ochtenden en wordt er oppas verzorgd. Hierdoor is het voor de moeders haalbaar om deel te nemen aan de training. In totaal hebben wij met deze training achttien tienermoeders bereikt.

## Cijfermatige resultaten afgesloten trajecten in 2017

### Eindresultaat cursus

Cursus succesvol; cliënt is stabiel	28
Cursus succesvol; cliënt wordt individueel verder begeleid	19
Cursus niet succesvol	14
<b>Totaal</b>	<b>61</b>

Niet succesvol: dertien keer niet meer op komen dagen en een keer op verzoek van cliënt

### Gerealiseerde doelen budgetbegeleiding (meerdere antwoorden mogelijk)

Geen	2
Ik betaal al mijn rekeningen op tijd	36
Ik kan mijn eigen administratie in een map doen en weet met welke brieven ik wel iets moet doen en welke niet	51
Ik krijg (voorlopig) hulp van anderen om mij verder in de situatie te helpen	29
Ik maak geen nieuwe schulden meer	30
Ik weet hoeveel geld ik per maand kan uitgeven en hoeveel geld ik elke maand verdien/ontvang	46
Ik weet wat ik overhoud elke maand na het betalen van mijn rekeningen	33

### Wijze van aanmelding

Op eigen initiatief	17
Via jongerenwerk	5
Via wijkteam	29
Overig	10
<b>Totaal</b>	<b>61</b>

---

**Uit welk wijkgebied komt de deelnemer?**

CSA	14
Presikhaaf	6
Noord-Oost (Geitenkamp e.o.)	5
Noord-West (Klarendal e.o.)	16
Malburgen	6
Vredenburg – Kronenburg – Rijkerswoerd	4
Elden en De Laar	1
Schuytgraaf en Elderveld	9
<b>Totaal</b>	<b>61</b>

**Oorzaak financiële problemen**

Aanpassingsschulden	6
Compensatieschulden	2
Overbestedingsschulden	29
Overlevingsschulden	24
<b>Totaal</b>	<b>61</b>

**Doorstroom naar schuldhulpverlening voor Plangroep?**

Ja	3
Nee	58
<b>Totaal</b>	<b>61</b>

**Verwezen naar:**

Wijkteams	11
Rijnstad SHV	3
Overig	8
<b>Totaal</b>	<b>22</b>

# Bijlagen

---

# Bijlage 1

---

Het jaarverslag wordt op 27 maart 2018 ter goedkeuring aangeboden aan de Raad van Toezicht.

Mevrouw A. Geritz - directeur-bestuurder w.g.

**Raad van Toezicht:**

De heer E.J.C. Derksen - voorzitter w.g.

De heer A.W.F. Brits - lid Raad van Toezicht w.g.

De heer W.R. Uithof - lid Raad van Toezicht w.g.

Mevrouw M.P.H.J. Nillessen - lid Raad van Toezicht w.g.

Mevrouw M.A.J. Kunst - lid Raad van Toezicht  
Toetreding per 27 februari 2018 w.g.

Mevrouw J. Hoekstra - lid Raad van Toezicht  
Toetreding per 27 februari 2018 w.g.

Mevrouw H. Reints - lid Raad van Toezicht  
Toetreding per 27 februari 2018 w.g.

Rijnstad  
Roermondsplein 20  
6811 JN Arnhem

---

# rīnstad

Roermondsplein 20  
6811 JN Arnhem  
T (026) 312 77 00  
[www.rijnstad.nl](http://www.rijnstad.nl)

