



rijnstad

Jaarverslag  
**2018**



# Rijnstad Jaarverslag 2018

---



# 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>11</b>
<b>4. Financiën en Bedrijfsvoering</b>	<b>12</b>
<b>5. Personeel en Organisatie</b>	<b>14</b>
5.1 CAO en arbeidsvoorwaarden	14
5.2 Organisatie	14
5.3 Arbeidsomstandigheden	14
5.4 Opleidingen en deskundigheidsbevordering	14
5.5 Verzuim	15
5.6 Personeelsinformatie	16
5.7 Kwaliteit	18
5.8 Ondernemingsraad	18
<b>6. Cliëntenraad</b>	<b>19</b>
<b>7. Beleid &amp; prestatie per product</b>	<b>20</b>
1. Voorschoolse ontwikkeling	21
1.a Spel aan huis	21
1.b Speelmorgen	23
2. Jeugd	27
2.a Kinderwerk	27
2.c Tiener- en jongerenwerk (inclusief stedelijk)	31
3. Samenlevingsopbouw	41
3.a Opbouwwerk en Participatiewerk	41
3.c Volare	43
3.d Buurtbemiddeling	45
3.e Arnhemse Uitdaging	46
3.f Vrijwilligerscentrale	49
4. Hulpverlening	55
4.a Sociaal Raadsliedenwerk	55
4.b Home-Start	60
4.c Bemiddeling bij scheiding	62
4.d OZO-coördinatie	64
4.e Meldpunt ontruimingen	68
4.f Activerend beheer	71
4.g Formulierenbrigade	76
4.h Vrijwilligerscoördinatie/Budgetcoaches	79
4.i Collectief aanbod	84
5. Monocentra	89
5.a De Hobbit	89
5.b De Symfonie	90
6. Geld kun je leren	93
Bijlage 1	95

# 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 2018. Door het verslag krijgt u een helder beeld van de prestaties in 2018 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

Stichting Rijnstad, gevestigd te Arnhem, is de maatschappelijke organisatie op het gebied van welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Arnhem en omgeving. In deze markt zijn we vaste partner bij en uitvoerder van opdrachten. We zijn sterk verankerd in de samenleving.

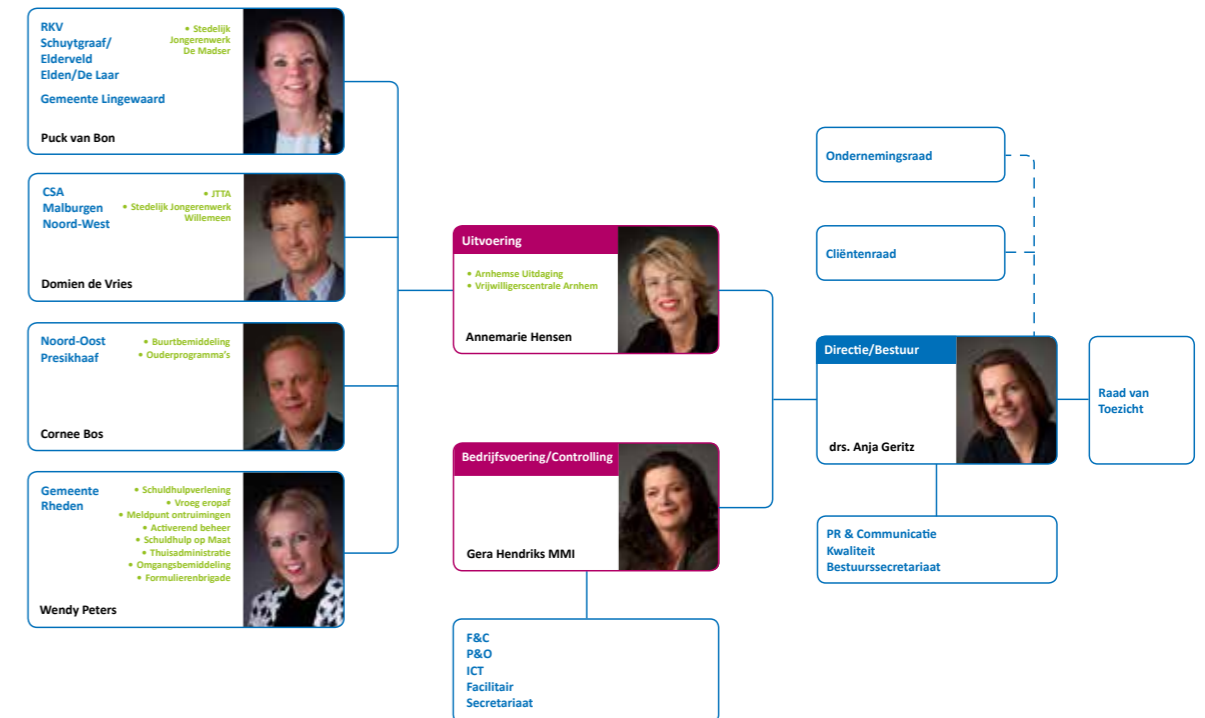
Rijnstad bevordert voor kinderen, jongen, volwassenen en vrijwilligers actieve deelname aan de samenleving (samenredzaamheid), zelfregie (zelfredzaamheid) en sociale cohesie (prettig samenleven). Voor de opdrachtgevers van Rijnstad – gemeenten, particuliere bedrijven, woningcorporaties, fondsen en onderwijsinstellingen – voorkomt en vermindert Rijnstad zwaardere zorg, veiligheidslast en armoedelast.

Rijnstad is een missie gedreven organisatie. De motor van de organisatie is de intrinsieke motivatie van medewerkers om een ander een stap verder te helpen. Wij hebben onze missie in één zin gedefinieerd:



## De organisatiestructuur

In 2018 is de organisatiestructuur als volgt:



De gebiedsteams Noord-Oost & Presikhaaf zijn tot 1 september 2018 aangestuurd door de heer Irfan Mohammedamin. Dit geldt ook voor een aantal stedelijke producten.

Op interimbasis is mevrouw Claudia Tönissen in 2018 als operationeel manager ingezet.

---

## 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. In de statuten van de stichting en in het reglement van toezicht is bepaald waar het toezicht op ziet en welke besluiten door de directeur-bestuurder goedkeuring vereisen van de Raad van Toezicht.

De Raad en de individuele leden staan de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd met adviezen terzijde. Tevens is de Raad van Toezicht de werkgever van de directeur-bestuurder.

De leden van de Raad van Toezicht voeren hun taken uit vanuit een onafhankelijke positie. Voor de leden van de Raad van Toezicht is een algemene profielschets opgesteld en voor de voorzitter een aanvullende specifiek profielschets. De profielschetsen liggen ter inzage op het hoofdkantoor van Rijnstad. De leden van de Raad van Toezicht zijn onafhankelijk, worden voor een termijn van vier jaren benoemd, met de mogelijkheid tot herbenoeming voor een tweede termijn van vier jaren.

### Samenstelling Raad van Toezicht in 2018

De Raad van Toezicht van Rijnstad bestond in 2018 uit de volgende personen:

De heer Eric Derksen (voorzitter)	- benoemd op 21 november 2017 (3e termijn) (*)
De heer Ad Brits	- benoemd op 20 november 2012 (2e termijn)
Mevrouw Janneke Hoekstra	- benoemd op 28 februari 2018 (1e termijn)
Mevrouw Marthyne Kunst	- benoemd op 28 februari 2018 (1e termijn)
Mevrouw Monique Nillessen	- benoemd op 21 juni 2017 (1e termijn)
Mevrouw Hilde Reints	- benoemd op 28 februari 2018 (1e termijn)
De heer Wiebe Uithof	- afgetreden op 19 juni 2018 (2e termijn)

In 2018 is de samenstelling van de Raad van Toezicht gewijzigd. Er zijn in februari drie nieuwe leden toegetreden tot de Raad. Een lid is conform het rooster van aftreden in juni afgetreden. (\*) In mei heeft de Raad na een statutaire wijziging besloten tot een derde zittingstermijn van de voorzitter.

### Commissies

De Raad van Toezicht heeft in 2018 drie commissies ingericht:

- Remuneratiecommissie (beoordeling en remuneratie directeur-bestuurder)  
Voorzitter: Eric Derksen, Lid: Monique Nillessen
- Auditcommissie (Audit en financiën)  
Voorzitter: Ad Brits, Lid: Janneke Hoekstra
- Kwaliteit van dienstverlening (Voortgang strategie, inhoud van het werk Rijnstad, innovatie)  
Voorzitter: Marthyne Kunst, Lid: Hilde Reints.

### Deskundigheidsbevordering en bezoldiging Raad van Toezicht

De Raad investeert in individuele en gezamenlijke deskundigheidsbevordering. Alle leden zijn lid van de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in de Zorg (NVTZ). De leden nemen onder meer deel aan congressen en bijeenkomsten van de NVTZ en doen dit vanuit hun hoedanigheid als lid van de Raad van toezicht van Rijnstad als ook vanuit hun hoedanigheid als toezichthouder bij ander zorg- en welzijnsorganisaties.

---

De leden ontvingen een vacatievergoeding van € 150,- per bijeenkomst op basis van aanwezigheid.

De vacatievergoeding van de totale Raad bedroeg in 2018 € 14.011,- en is nader gespecificeerd opgenomen in het jaarverslag. In lijn met de richtlijnen uit de Governancecode Sociaal Werk 2016 is de vacatievergoeding op 29 november 2018 aangepast en - met ingang van 1 januari 2019 - vastgesteld op respectievelijk € 2300,- per jaar voor de leden en € 3500,- per jaar voor de voorzitter.

### Vergaderingen en bijeenkomsten in 2018

In 2018 is de Raad van Toezicht zeven maal in een reguliere vergadering met de directeur-bestuurder bijeengekomen op respectievelijk 24 januari, 28 februari, 27 maart, 22 mei, 19 juni, 25 september en 29 november 2018. De Raad van Toezicht heeft op 16 november 2018 in een evaluatiebijeenkomst zijn eigen functioneren besproken aan de hand van de Governance Code Welzijn en Maatschappelijk Werk.

Daarnaast is de Raad op 13 maart en 16 april 2018 bijeengekomen voor de bespreking van de strategieontwikkeling van Rijnstad met de directeur-bestuurder en heeft op 22 mei een bijeenkomst plaatsgevonden van de Raad van Toezicht met de directeur-bestuurder en het voltallige management.

In overleg met de Cliëntenraad en de Ondernemingsraad hebben er in 2018 geen gezamenlijke vergaderingen plaatsgevonden tussen de Raad van Toezicht en de Cliëntenraad respectievelijk de Ondernemingsraad. Een vertegenwoordiging van de Cliëntenraad en Ondernemingsraad hebben deelgenomen aan de procedure van de werving en selectie van de nieuwe leden van de Raad van Toezicht.

Tot slot heeft de Raad van Toezicht op 14 juni een werkbezoek gebracht aan de organisatieonderdelen van Rijnstad die hun werkzaamheden uitvoeren in de gemeenten Rheden en Lingewaard.

### Overzicht in 2018 besproken onderwerpen (inclusief goedkeuringen en besluiten)

- 24 januari 2018: Doelstellingen Strategieontwikkelingstraject, Werving en selectie RvT-leden;
- 28 februari 2018: Benoeming nieuwe leden Raad van Toezicht (RvT);
- 13 maart 2018: Voortgang Strategieontwikkelingstraject I;
- 27 maart 2018: Jaarverslag 2017, Jaarrekening 2017 inclusief accountantsverklaring en managementletter, decharge bestuurder;
- 16 april 2018: Voortgang Strategieontwikkelingstraject II;
- 22 mei 2018: Rapportage Q1 (kwartaalcijfers), Statutenwijziging, Herbenoeming voorzitter;
- 19 juni 2018: Keuze accountantskantoor, Definitieve benoeming bestuurder, Rooster van aftreden;
- 25 september 2018: Willemeen, Rapportage Q2 (kwartaalcijfers), Begroting 2019, Fraudebeleid;
- 29 november 2018: Rapportage Q3, Welzijns- en cultuuropdracht Willemeen, Opdrachtbrief accountant t.b.v. controle jaarrekening 2018, Continuering en overdracht van het voorzitterschap.

De reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht zijn voorbereid door de directeur-bestuurder en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Alle besluiten zijn rechtsgeldig genomen, conform het in de statuten en reglementen van stichting Rijnstad daartoe gestelde.

## 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 2018 worden hier beschreven.

### Organisatieontwikkeling

Rijnstad is in beweging, onze omgeving is in beweging. Als organisatie waren we monopolist. Inmiddels werken we in een domein met meerdere aanbieders op gelijksoortige vraagstukken. Daarnaast zijn we als organisatie van groot naar compact gegaan. Op basis van visie en als gevolg van ontwikkelingen in het sociale domein hebben we in de periode van 2015 – 2017 een substantieel deel van onze organisatie afgestoten. Vanwege de krimp van de organisatie in een sterk veranderende omgeving, is in 2018 nadrukkelijk stilgestaan 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. In 2019 zal hier concreet invulling aan gegeven worden. 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.

### Oprachten regiogemeenten

De opdracht in de gemeente Rheden voor het maatschappelijk werk, schoolgericht maatschappelijk werk en sociaal raadsliedenwerk is verlengd naar 2019. Ook de opdracht in Lingewaard is weer met een jaar verlengd. In deze gemeente bieden wij maatschappelijk werk, schoolgericht maatschappelijk werk en schuldhulpverlening. Naast verlenging is hier ook sprake van een uitbreiding van de opdracht ten opzicht van 2018.

### Ontwikkeling organisatiestructuur

In het jaar 2018 is de organisatiestructuur behouden die in 2017 is doorgevoerd. Dit houdt in een halvering van management ten opzicht van de jaren daarvoor en een substantiële vermindering op staf. Tevens is de inrichting in gebiedsteams behouden, hetgeen schuurt met inkoop van de gemeente Arnhem per product. Beide elementen leiden tot de nodige uitdagingen op managementniveau en heeft tot managementwisselingen geleid. De gemeente Arnhem blijft door ontwikkelen naar gebiedsgerichte inkoop. Als het gaat om opdrachten voor Rijnstad stemmen de Teams Leefomgeving van de gemeente Arnhem en de gebiedsteams en operationeel managers van Rijnstad in deze doorontwikkeling samen af. De aansluiting met de sociale wijkteams van de gemeente Arnhem verloopt goed.

### Exploitatie 2018

Het resultaat van Rijnstad over boekjaar 2018 is 87.000 euro negatief. Dit resultaat wordt voor een groot deel beïnvloed door de verkoop van het pand De Oosthof. Wanneer deze niet gerealiseerd was, zou het resultaat 300.000 negatief zijn. De efficiency korting van 500.000 opgelegd begin 2017 is in 2018 nog niet volledig gerealiseerd. Het blijft een zware opgave om het restant van deze korting de komende jaren te realiseren. Rijnstad heeft bij de gemeente een onderbouwd verzoek ingediend om het restant efficiency korting teniet te doen. Hoewel de gemeente in de gemeentelijke begroting rekening heeft gehouden met het teniet doen van het restant efficiency korting, is het verzoek vooralsnog niet gehonoreerd.

### Financiële positie

Rijnstad is nog steeds een financieel gezonde organisatie. Zie voor nadere toelichting hierop de kengetallen verderop in het verslag. Veranderingen van inkoop en het restant van de efficiencykorting kunnen de komende jaren effect hebben op deze gezonde positie.

### Verwachtingen voor de toekomst

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. De beschikking voor 2019 is op moment van schrijven nog niet binnen.

### Risico's

Voor 2020 en verder, zijn er een aantal concrete risico's te benoemen. Het betreft ten eerste de omzetting van de subsidie in de gemeente Arnhem. De aard en omvang van de nieuwe inkoop blijft onduidelijk. De gemeente heeft eerder aangegeven dat we met een risico van 10% kunnen rekenen. Ook relevant is het naderen van de einddatum van de opdrachten in de gemeente Rheden en Rozendaal en de opdracht Schuldhulpverlening in Arnhem. In 2019 zullen deze opdrachten aanbesteed gaan worden voor de periode vanaf 2020. In het laatste kwartaal van 2019 zal duidelijk worden of de opdracht Willemeen per 2020 bij Rijnstad zal blijven.

### Clienttevredenheidonderzoek

In december 2018 is er een cliënttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten individuele dienstverlening van Rijnstad, in de gemeente Arnhem, Rheden en Lingewaard. Het onderzoek is uitgevoerd door een extern bureau Miles Research. In totaal zijn er 4.615 inwoners uitgenodigd om deel te nemen. 898 inwoners hebben daadwerkelijk de volledige vragenlijst ingevuld, waarmee het responspercentage 19% is. Op het totaal aantal uitgenodigden is dit percentage voldoende om een betrouwbaar beeld te geven. Het gemiddelde cijfer dat de inwoners aan de dienstverlening van Rijnstad geven is een 7,9. We zijn trots op dit resultaat!

De Net Promoter Score (methode om de loyaliteit van de cliënt te meten) van Rijnstad is zeer hoog met +41,8%.

Er is gevraagd naar de volgende dimensies:

- Aanbevelen
- Aandacht
- Communicatie
- Resultaat
- Samenwerking
- Tevredenheid

De score voor 'aanbevelen aan een ander' is met 8,35 het hoogste. Ook de 'tevredenheid' is hoog met een 8,24 gemiddeld. 'Resultaat' heeft een score van 6,98, dit is de laagste score. Zie voor de overige dimensie het overzicht hieronder. Circa de helft

van de respondenten beoordeelt Rijnstad met een 9 of een 10 van wie een kwart een 10. Slechts 11% geeft een 6 of lager. Volgens het externe onderzoeksbureau zijn de scores als bijzonder hoog aan te merken.

#### Rijnstad Cliëntenonderzoek

Aanbevelen	8,35	Aandacht	8,58
Communicatie	8,18	Resultaat	6,98
Samenwerking	7,43	Tevredenheid	8,14
Net Promoter Score	41,8%		



## 3. Samenwerking

Maatschappelijke vraagstukken pak je niet alleen aan, dat doe je samen. Samenwerken is een middel om de doelen te kunnen bereiken die voor inwoners belangrijk zijn. Samenwerken is geen doel op zich. Als het gaat om overlegsituaties blijven wij daarom, net als in voorgaande jaren, oog houden voor de effectiviteit en noodzaak van een overleg.

In 2018 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;
- Presikhaaf University;
- 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;
- SWOA;
- Collega-brede welzijnsinstellingen in de omgeving, Forte Welzijn, Stichting Welzijn Lingewaard, Mikado, Caleidoz, Stichting Welzijn Brummen, Stimenz, Perspectief, Rastergroep;
- Rabobank (Arnhemse Dialoog);
- 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 2018 een financiële bijdrage geleverd:

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

## 4. Financiën en Bedrijfsvoering

### Staat van baten en lasten over 2018

(bedragen x € 1.000)

Baten	Begroting 2018	Realisatie 2018	Realisatie 2017
1. Subsidiebaten en projectopbrengsten	10.075	9.425	9.610
2. Horeca-opbrengsten	60	56	33
3. Deelnemersbijdragen	77	109	95
4. Verhuur panden	165	159	163
5. Bijdragen fondsen	150	276	290
6. Overige opbrengsten	0	102	103
<b>Totaal baten</b>	<b>10.527</b>	<b>10.127</b>	<b>10.294</b>

Lasten	Begroting 2018	Realisatie 2018	Realisatie 2017
7. Personeelslasten	7.797	7.631	7.487
8. Afschrijvingen	391	314	383
9. Financiële lasten	0	-1	-1
10. Huisvestingslasten	1.121	1.188	1.214
11. Organisatielasten	647	558	628
12. Activiteitenlasten	421	459	445
13. Uitgaven fondsen	150	276	290
14. Diverse lasten	0	2	13
15. Bijzondere baten	0	-213	-309
<b>Totaal lasten</b>	<b>10.527</b>	<b>10.214</b>	<b>10.150</b>

<b>RESULTAAT RIJNSTAD</b>	<b>0</b>	<b>-87</b>	<b>144</b>
---------------------------	----------	------------	------------

Resultaatbestemming	2018	2017
Onttrokken aan bestemmingsreserve "Brug naar de toekomst"	-15	
Toegevoegd aan bestemmingsreserve "Organisatieontwikkeling"		200
Onttrokken aan bestemmingsreserve "Organisatieontwikkeling"	-115	
Toegevoegd aan bestemmingsreserve "Ondersteuning operationeel managers"	100	
Onttrokken aan bestemmingsreserve "Ondersteuning operationeel managers"	-4	
	<b>-34</b>	<b>200</b>
Onttrokken aan de algemene reserve	-53	-56
	<b>-87</b>	<b>144</b>

### Kengetallen

	2014	2015	2016	2017	2018
Liquiditeit op korte termijn (vlottende activa + liquide middelen): kortlopende schulden	1,58	1,33	1,40	2,15	1,96
Continuïteit op langere termijn (eigen vermogen : totale lasten) x 100%	22,65%	20,86%	23,71%	30,73%	30,00%
Solvabiliteit (eigen vermogen : totaal vermogen) x 100%	49,10%	43,85%	50,37%	61,44%	60,23%



# 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 in 2018 waren:

### Loonaanpassingen

- Per 1 juli 2018: 2,0% salarisstijging.

### Verval loopbaanbudget

- Per 1 juli 2018 is voor het eerst sinds de invoering van het loopbaanbudget een niet opgenomen bedrag teruggevloeid naar Rijnstad.

## 5.2. Organisatie

In 2018 is Rijnstad begonnen met de transitie maken naar een lerende organisatie op basis van een innovatievoorstel van Gera Hendriks, Manager Bedrijfsvoering. Het uitgangspunt is talentontwikkeling en kennis delen.

## 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 2018 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.
- Bedrijfshulpverlening.
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Teambuilding en onderlinge afstemming voor overlast- en zorgcoördinatoren.

### De Lerende Organisatie

Om dit vorm te geven aan talentontwikkeling en kennisdeling heeft Rijnstad ervoor gekozen om uit alle lagen en soorten dienstenverlening medewerkers te werven en hiermee een het scrumteam De Lerende Organisatie te vormen.

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

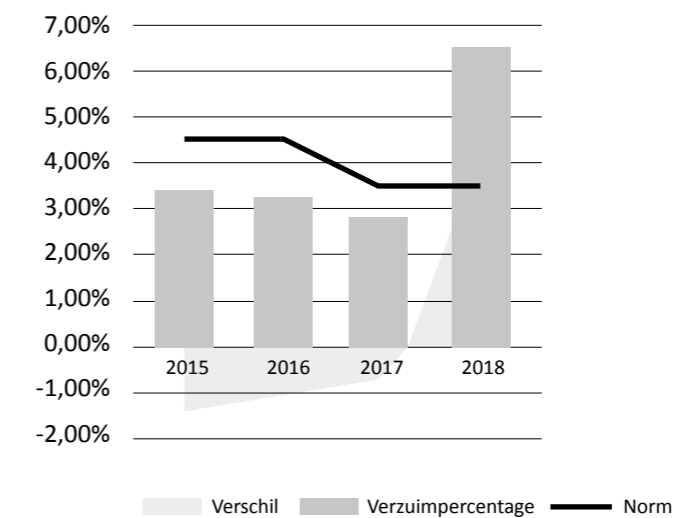
medewerkers voor medewerkers en zijn er periodiek bijeenkomsten georganiseerd in de vorm van kampvuren waar medewerkers in een informele setting kennis kunnen maken en van gedachte kunnen wisselen met elkaar.

De Lerende Organisatie heeft tevens Talent Motivatie Analyses geïntroduceerd en zeven medewerkers uit verschillende functies opgeleid tot TMA Professional. Drie medewerkers hebben tevens de vervolgopleiding TMA Team Professional succesvol afgerond waardoor teamleden gecoacht kunnen worden in het optimaal benutten van elkaars talenten. Hierdoor verbetert de sfeer binnen het team, is er meer acceptatie van de verschillen tussen de teamleden, en verbeteren de resultaten.

## 5.5. Verzuim

Na een jarenlange daling van de verzuimcijfers is het verzuim in 2018 gestegen van 2,9% naar 6,54%. De norm van 3,5% is daarmee met 3,04% overschreden.

### Verzuim per jaar (2015 - 2018)



### Verzuimpercentage

Jaar	Percentage	Norm	Verschil
2018	6,54%	3,50%	-3,04%
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

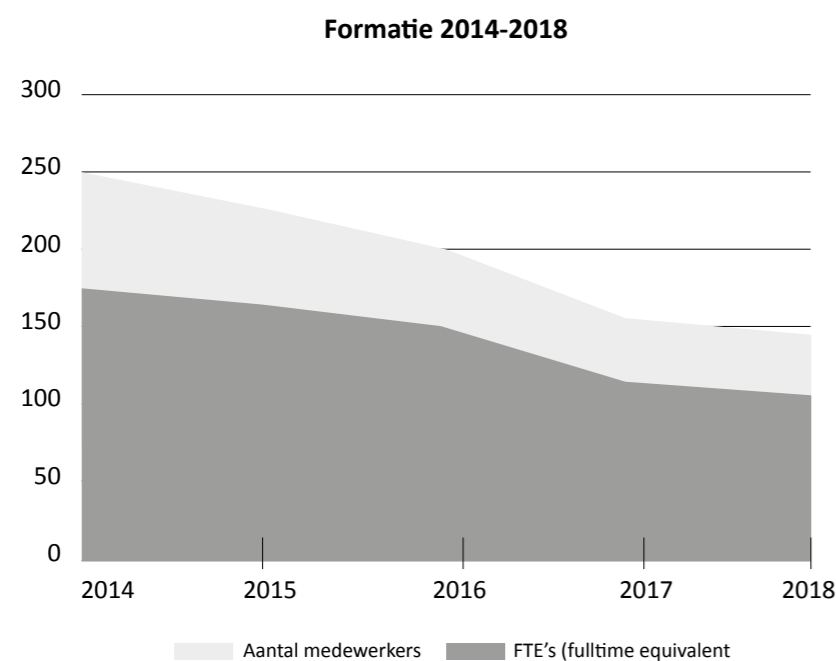
Ultimo 2018 heeft Rijnstad 145 medewerkers in dienst. Het aantal medewerkers is met 11 medewerkers afgenomen ten opzichte van 2017. Het aantal fulltime equivalenten (FTE) is met 8 verminderd. De gemiddelde omvang per dienstverband is gedaald 29 naar 28 uur per week (0,8 fte).

#### De totale personeelsformatie

Formatie	2018	2017	2016	2015	2014
Aantal medewerkers	145	156	196	225	252
FTE's (fulltime equivalent)	113	121	158	171	172

Aantal medewerkers	2018			2017		
	aantal	FTE	FTE%	aantal	FTE	FTE %
Primair proces	120	96	85	137	106	88
Overhead	25	17	15	19	15	12
<b>Totaal</b>	<b>145</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>156</b>	<b>121</b>	<b>100</b>

### Verhouding medewerkers primair proces en overhead 2017



In- en uitstroom	2018	2017	2016
Instroom aantal	27	25	40
Uitstroom aantal	34	28	82

Verhouding man/vrouw	2018		2017		2016	
	aantal	FTE	aantal	FTE	aantal	FTE
Mannen	40	34	42	36	53	46
Vrouwen	105	79	114	85	143	112

Gemiddelde leeftijd	2018	2017	2016
Mannen	44 jaar	43 jaar	43 jaar
Vrouwen	43 jaar	42 jaar	42 jaar

Leeftijdsofbouw	2018		2017		2016	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
tot en met 24 jaar	8	6%	7	4%	6	3%
25 - 34 jaar	32	22%	41	26%	55	28%
35 - 44 jaar	38	26%	40	26%	52	27%
45 - 54 jaar	36	25%	34	22%	38	19%
55 - 59 jaar	20	14%	21	13%	26	13%
60 +	11	8%	13	8%	19	10%
<b>Totaal</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>196</b>	<b>100%</b>

Dienstverband	2018		2017		2016	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
Parttime	121	83%	128	82%	174	80%
Fulltime	24	17%	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
2018	85	27	24%
2017	93	28	23%
2016	113	45	29%

---

## 5.7. Kwaliteit

### Certificering

In 2018 is ervoor gekozen om de externe audit HKZ niet uit te voeren. In 2017 heeft het Keurmerkinstituut vastgesteld dat Rijnstad aan de gestelde eisen van het HKZ-certificaat voldoet. Rijnstad is tot 17 november 2020 HKZ gecertificeerd.

### Interne onderzoeken

#### Interne audits

In 2018 is een interne audit uitgevoerd waarbij onderzocht werd in welke mate de organisatie voldoet aan de AVG. Resultaten worden verwerkt in het privacybeleid van Rijnstad.

### Medewerkertevredenheidsonderzoek (MTO)

In 2018 is er geen MTO uitgevoerd omdat die in 2016 heeft plaatsgevonden.

### Meldingen incidenten

In 2018 zijn zeven incidenten gemeld en afgehandeld. De gemelde incidenten komen vanuit verschillende werksoorten en locaties.

### Klachten

Rijnstad is 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 2018 bestaat de ondernemingsraad uit de volgende leden:

- Diana Ruiz (voorzitter) OZO-coördinator
- Mirella Taankink (vervangend voorzitter) schuldhulpverlener/AMW Rheden

### Vergaderingen en bijeenkomsten

- De Ondernemingsraad is tot april 2018 in functie geweest. Doordat één van de OR-leden een nieuwe baan heeft gevonden en er binnen de organisatie geen medewerkers bereid konden worden gevonden om lid te worden van de OR heeft de ondernemingsraad zichzelf daarna opgeheven.
- Oorspronkelijk was het de bedoeling om in juni 2018 OR-verkiezingen te houden. Doordat er echter geen kandidaten waren zijn deze verkiezingen niet doorgegaan.

### Hoe verder?

Rijnstad is volop in beweging en daarbij is het van groot belang om de medezeggenschap goed vorm te geven. Bovendien is er ook een wettelijke verplichting dat een organisatie met het aantal medewerkers van Rijnstad een ondernemingsraad kent. Daarom heeft de directeur-bestuurder zich in 2018 buitengewoon ingespannen om nieuwe OR-leden te vinden. In het najaar van 2018 heeft dit geresulteerd in de aanmelding van 3 medewerkers van Rijnstad als kandidaat OR-lid.

Naar verwachting zullen begin 2019 de 3 medewerkers geïnstalleerd worden als OR-lid en zal Rijnstad daarmee een nieuwe ondernemingsraad hebben.

---

## 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 bezig met verschillende onderwerpen waarover zowel gevraagd- als ongevraagd advies is gegeven. Daarnaast wil de cliëntenraad in de toekomst zichtbaarder zijn bij cliënten en vrijwilligers en hiervoor is in 2018 een eerste stap gezet. De cliëntenraad is het afgelopen jaar onder andere actief geweest met de volgende onderwerpen:

### Strategietraject

In 2018 is de cliëntenraad actief betrokken geweest bij het strategietraject. Begin 2018 is de cliëntenraad gevraagd om input te leveren op de doelstellingen van het strategietraject en deze input is meegenomen voor het verdere traject. De cliëntenraad heeft vervolgens verscheidende strategietraject medewerkersbijeenkomsten bijgewoond en de cliëntenraad zal het vervolg van dit onderwerp in 2019 actief blijven volgen.

### Benoeming nieuwe Raad van Toezicht leden

Begin 2018 is de cliëntenraad betrokken geweest bij de wervings- en selectieprocedure voor drie nieuwe leden van de Raad van Toezicht. De cliëntenraad is actief geweest bij de voorselectie en bij de sollicitatieronde. Beide leden zijn unaniem gekozen.

### Willemeen

Het afgelopen jaar heeft de cliëntenraad regelmatig met de bestuurder overleg gehad over de toekomst van Willemeen binnen Rijnstad. Recentelijk is duidelijk geworden dat de gemeente anders verder wil. In 2018 was de cliëntenraad vooral op de achtergrond aanwezig, maar vanwege de grote impact op een grote groep cliënten en vrijwilligers zal de cliëntenraad in 2019 actief naar voren treden om op te komen voor onze cliënten en vrijwilligers.

### Jaarrekening 2017 en begroting 2019

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 positief, zij het met enkele kanttekeningen. Om eventuele tijdsdruk voortaan te vermijden zijn na de afwikkeling van de jaarrekening 2017 procesafspraken gemaakt. Deze afspraken hebben geleid tot een vloeiende afwikkeling van de begroting 2019.

### 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 Raad van Toezicht. Ook heeft de cliëntenraad gesproken met cliënten en vrijwilligers binnen de verschillende locaties van Rijnstad.

### Samenstelling cliëntenraad in 2018

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

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

## 7. Beleid en prestatie per product

---

## 1. Voorschoolse ontwikkeling

---

### 1.a Spel aan huis

Spel aan huis is een landelijk uitgevoerde methodiek. Binnen het ouder- en kindprogramma vormen spel- en taalstimulering voor kinderen, lichte opvoedingsondersteuning 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 2018: 32 gezinnen.

September t/m december 2018: 0 gezinnen.

#### Toelichting op prestaties

- Deelnemende gezinnen worden begeleid door 12 hbo-studenten. Zij boden, samen met de coördinator Spel aan Huis maatwerk aan de gezinnen.
- De gezinnen zijn via verschillende kanalen aangemeld: via leerkrachten, IB-ers, orthopedagogen, logopedistes en de wijkteams.
- Door (langdurige) uitval van de coördinator van Spel aan Huis, kon er vanaf september geen nieuwe groep stagiaires starten en zijn er vanaf dat moment geen gezinnen meer bezocht.

#### Resultaten

Onder andere op de volgende punten is verbetering gezien:

- Er is meer en gevarieerder speelgoed in huis
- Ouders hebben meer kennis over de verschillende soorten speelgoed en weet waarom het goed is om te spelen.
- De ontwikkeling van de kinderen is bevorderd door het spelen.
- Kinderen spelen langer en meer geconcentreerd
- Kinderen spreken beter Nederlands
- Kinderen spelen makkelijker en met meer plezier samen
- Moeder leest vaker boekjes voor of is lid geworden van de bibliotheek
- Ouders komen vaker in het buurthuis of is aan een cursus gaan deelnemen
- Ouders ervaren meer zelfvertrouwen
- Ouders hebben meer opvoedvaardigheden opgedaan
- Ouders met maatschappelijke- en sociale problemen zijn doorverwezen naar hulpverlenende instanties.

## Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

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

### Ontwikkeling

Spel aan huis werkt met stagiaires die gebonden zijn aan vaste stageperiodes van één schooljaar. De start van een nieuwe groep stagiaires vindt normaal gesproken plaats aan het begin van ieder nieuw schooljaar in september. In 2018 viel precies in deze periode de coördinator uit. Hierdoor zijn er geen nieuwe stagiaires gestart en konden er tot het eind van het jaar geen gezinnen worden geholpen.

Toen de uitval van de coördinator langdurig bleek, is gestart met het werven van een vervanger. In december is er een geschikte coördinator gevonden, welke begin januari 2019 is gestart met haar werkzaamheden. Eerste uitdaging was om een groep stagiaires te vinden die halfjaarlijks zou kunnen starten om zo vanaf start 2019 weer Spel aan huis te kunnen bieden. Deze zoektocht is begin februari 2019 geslaagd; een enthousiaste groep stagiaires is gevonden en wordt op korte termijn getraind, zodat ze kunnen worden gekoppeld aan gezinnen.

De samenwerking en contacten met de sociale wijkteams en andere externe partners zijn in het laatste half jaar door het uitvallen van de coördinator afgenomen. Ambitie is om dit in 2019 weer op te bouwen en uit te breiden.

### Integraal team

De langdurige uitval van de coördinator heeft de kwetsbaarheid blootgelegd van de wijze waarop Spel aan huis was georganiseerd. Borging van continuïteit is dan ook een belangrijk thema in 2019, waarbij het doel zal zijn om Spel aan huis beter te verankeren in het totale aanbod van de ouderprogramma's. Ingezet wordt op een integraal werkend team van medewerkers met ieder zijn eigen expertise en aandachtsgebied, maar daarnaast kennis van de werkwijze van de overige producten, zodat werkzaamheden kunnen worden overgedragen en of overgenomen. Daarnaast leidt deze integrale aanpak op termijn tot meer kennisdeling en betere maatwerk oplossingen voor gezinnen. Tevens maakt een verdere integratie van werkzaamheden en aandachtsgebieden het mogelijk om flexibel en goed te kunnen anticiperen op de uitdagingen en vragen vanuit het werkveld als het gaat om aanbod voor programma's van ouders en het jonge kind.

## 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 binnen haar mogelijkheden 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 in de speelmorgenpraktijk 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 (buurt)vrijwilligers. De vrijwilligers 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 een half uur per week beschikbaar voor de ondersteuning, coaching en begeleiding van de vrijwilligers. Van de vrijwilliger en de coördinator wordt verwacht dat ze voldoende kennis en vaardigheden bezitten om hun taak zo goed mogelijk uit te voeren.

## Resultaten van de Speelmorgens

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 1 2018

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

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 2 2018

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

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 3 2018

	aantal kinderen	aantal op wachtlijst (> 1,5 jr.)	uitstroom psz/kdv	uitstroom anders	uitstroom onbekend
Broek - De Symfonie (ma)	9	0	3	1	0
Geitenkamp - De Bonte Wetering	non actief				
Immerloo - Prisma (di)	5	0	4	0	0
RKV - De Madser (ma)	8	0	0	0	0
Klarendal - MFC Klarendal (do)	11	0	0	0	0
Malburgen West - De Spil (do)	14	6	3	0	0
Malburgen Noord - De Malburcht (ma)	6	0	0	0	0
Presikhaaf Oost - J.F. Kennedyschool	non actief				
Presikhaaf West - Presikhaven (ma)	9	0	0	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (di)	9	0	6	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (do)	7	4	1	0	0

### Evaluatie Speelmorgen Rijnstad, kwartaal 4 2018

	aantal kinderen	aantal op wachtlijst (> 1 jr.)	uitstroom psz/kdv	uitstroom anders	uitstroom onbekend
Broek - De Symfonie	9	0	3	0	1
Geitenkamp - De Bonte Wetering					
Immerloo - Prisma (di)	7	0	0	1	0
RKV - De Madser	13	11	6	0	0
Klarendal - MFC Klarendal (do)	12	0	1	0	0
Malburgen West - De Spil	11	11	3	0	0
Malburgen Noord - De Malburcht	9	0	2	0	0
Presikhaaf Oost - J.F. Kennedyschool					
Presikhaaf West - Presikhaven (ma)	9	0	0	0	0
Presikhaaf West - Presikhaven (di)	8	0	0	3	0
Presikhaaf West - Presikhaven (do)	8	1	0	0	0

Beschikbaarheid van geschikte ruimten ofwel het gebrek daaraan was in 2018 een groot issue.

Tot mei 2018 was in de financiering van de speelmorgens geen huur meegenomen, omdat oorspronkelijk alle speelmorgens in eigen panden van Rijnstad gehuisvest waren. Deze panden zijn echter niet meer in bezit van Rijnstad.

In mei heeft de gemeente extra financiering voor de huur van ruimtes voor de speelmorgens en coördinatie uren vrijgemaakt.

Desondanks heeft verminderde beschikbaarheid van ruimtes er toe geleid dat verschillende speelmorgens hebben moeten veranderen van ruimten of zelfs hebben moeten stoppen, terwijl de vraag vanuit de wijk er ter degen is. Zo is de maandag speelmorgen In MFC Klarendal gestopt i.v.m. uitbreiding van de

peuterspeelzaal dagdelen door de veranderde startleeftijd van de peuter van 2,5 naar 2 jaar.

De Speelmorgen in de Geitenkamp, MFC De Wetering heeft moeten stoppen, omdat de ruimte meerdere dagdelen in de week aan een BSO kon worden verhuurd.

De donderdag speelmorgen van de J.F. Kennedyschool in Presikhaaf Oost is gestopt omdat het gebouw werd gesloopt.

Op maandagmorgen is in Kronenburg in jongeren centrum De Madser sinds 9 april 2018 een nieuwe speelmorgen gestart.

Doordat er nog geen geschikte en veilige alternatieve ruimtes zijn gevonden, zijn de speelmorgens in de Geitenkamp, Presikhaaf Oost en Klarendal nog niet opnieuw gestart.

## Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

In 2018 hebben de speelmorgens onderzocht of de leeftijdsgrens vervroegen van 1 jaar naar 10 maanden op de speelmorgenvloer haalbaar was gezien het ontwikkelingsverschil met tweejarige kinderen.

Samen met de vrijwilligers is besloten om de start leeftijdsgrens van 10 maanden aan te gaan houden.

In 2018 is huisvesting van de Speelmorgen nog steeds 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 Speelmorgens in een aantal wijken. Verder waren de ruimtes waar de Speelmorgen gebruik van konden maken veelal niet aangepast aan de behoeftes en veiligheid van de jonge kinderen. In 2018 gingen de Speelmorgens vanaf mei over van "om niet" gebruik naar vast huurderschap. Deze verandering heeft nog onvoldoende geleid tot het vinden van structurele geschikte en veilige ruimten.

Oorspronkelijk kwam de financiering van de twaalf Speelmorgens gedeeltelijk (acht Speelmorgens) uit het participatiebudget en gedeeltelijk (vier Speelmorgens) uit het VVE budget. Voor 2018 is een afzonderlijke financieringsaanvraag voor twaalf Speelmorgens gedaan. De gemeente Arnhem heeft de financiering van 12 naar 24 uur uitgebreid en tevens de huurlasten meegenomen in de financiering. Door omstandigheden was het niet mogelijk om de 24 uur vanaf mei 2018 in te vullen. In maart 2019 start een nieuwe coördinator voor 24 uur.

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. De speelmorgens zijn aangesloten bij de training en het project Taalrijke Thuisomgeving van Stichting Pas en Rozet. Ook participeren de speelmorgens in het programma Kansrijk Opgroeien in de diverse wijken. Inzet van dit programma is o.a. om het activiteiten/ondersteunings aanbod voor het hele jonge kind en de ouders te vergroten en versterken samen met relevante partners in de wijk.

## 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 Wijkteams, 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 2018

Activiteiten	Begroot	Gerealiseerd
I.h.k.v. sport, spel, cultuur, gezonde voeding	1.150	1.876
Unieke deelnemers reguliere activiteiten	1.150	873
Unieke deelnemers incidentele activiteiten	2.200	2.507
Vrijwilligers (excl. vakantieactiviteiten)	95	92
Participatietrajecten ouders & kinderen	2	8
Kinderwerkgroepen (kinderraad, kinderredactie)	12	16
Open dagen ouders & kinderen	10	10
Aantal kinderen warm overgedragen naar SWT	40	22

Activiteiten 2018	Aantal	%
I.h.k.v. sport, spel, cultuur, voeding	560	20%
Buiten spelen/spelcontainer	155	6%
Bakfiets	187	7%
Regulier	798	29%
Festiviteiten & instuif	316	11%
Vakantieactiviteiten (incl. kamp)	170	6%
VSD: Verlengde School Dag (incl. coördinatie)	403	14%
Jumpstart/huiswerkbegeleiding	41	1%
Projecten	167	6%
<b>Totaal</b>	<b>2.797</b>	<b>100%</b>

Bezoekers 2018	Aantal	%
I.h.k.v. sport, spel, cultuur, gezonde voeding	8.584	16%
Buiten spelen/spelcontainer	3.307	6%
Bakfiets	6.402	12%
Reguliere activiteiten	12.734	24%
Festiviteiten & instuif	14.295	27%
Vakantieactiviteiten (incl. kamp)	47.63	9%
Jumpstart/huiswerkbegeleiding	336	1%
VSD: Verlengde School Dag (incl. coördinatie)	1.619	3%
Projecten	1.609	3%
<b>Totaal</b>	<b>53.649</b>	<b>101%</b>

## Toelichting op de cijfers van 2018

Het totaal aantal geregistreerde bezoekers is gedaald ten opzichte van 2017; toen was dit aantal 59.038. Het totaal aantal activiteiten in 2018 is iets gestegen van 2.723 naar 2.797. 26% van alle bezoekers kan herleid worden naar activiteiten in het kader van buiten spelen, sport, spel, cultuur en gezonde voeding. De opstelling tot 101% in de derde tabel is een gevolg van afrondingen.

## Overdracht aan hulpverlening

In 2018 zijn er 22 kinderen 'warm' overgedragen naar het sociale wijkteam. Dit is een stijging van 36% t.o.v. 2017 maar ligt lager dan begroot. 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 2018 en signalen 2019

Meest opvallend binnen de doelgroep is de toename van het aantal 'nieuwkomers'. In de afgelopen jaren zijn het aantal grote gezinnen toegenomen. Een grote groep van deze kinderen neemt inmiddels deel aan de wekelijkse activiteiten van het Kinderwerk. Hiermee zijn zij goed in beeld bij school, Kinderwerk en het Sociale Wijkteam. Deze groep voelt zich inmiddels 'veilig' en zeker genoeg binnen de clubs, als ook in de wijk, om hun grenzen te verleggen en daardoor ook probleemgedrag te vertonen. Dit gedrag uit zich nu nog in 'kattenkwaad'. Om erger te voorkomen is het van belang dat we gezamenlijk deze doelgroep begeleiden, op gebied van de taal- en kennisontwikkeling, maar zeker ook op het gebied van sociale vaardigheden.

Het aantal deelnemende kleuters is nog steeds erg groot, aandacht voor de sociaal-emotionele ontwikkeling is bij deze doelgroep belangrijk. Dit doen we binnen het Kinderwerk door het werken in kleine groepen met stagiaires van de opleidingen SPH en pedagogiek.

De samenwerking met de Sociale wijkteams is zeer positief. De lijnen met Kinderwerk zijn heel kort, waardoor signalen snel opgepakt kunnen worden en er ook preventief gehandeld kan worden. Het kinderwerk zorgt er mede voor dat het wijkteam een laagdrempelige uitstraling heeft naar ouders.

Opvallend is dat veel kinderen, in verschillende leeftijdscategorieën, kampen met een te kleine woordenschat en minder ontwikkelde taal- en leesvaardigheid. Het gaat hier niet alleen om kinderen van ouders met een andere culturele achtergrond. Kinderwerk speelt hierop in door programma's op maat te creëren, in samenspraak met de school. Denk hierbij aan huiswerkbegeleiding of Leeskids voor kinderen uit groep 4. Deze kinderen zijn door de leerkracht geselecteerd en krijgen binnen het project extra ondersteuning op het gebied van taal- en leesvaardigheden en het vergroten van de woordenschat.

Er is inmiddels een groep kinderen in beeld die op verschillende plekken 'buiten de boot' vallen, omdat zij een beperking hebben. Dit kan een lichamelijke beperking zijn, meervoudig, als ook vormen van autisme of adhd. Het gaat hier om kinderen die het lastig vinden om deel te nemen aan de reguliere activiteiten én waarvoor het door de



transitie binnen de zorg ook moeilijker is geworden om een geschikte vrijetijdsbesteding te kunnen vinden. Samen met het Sociale wijkteam en sport, heeft het Kinderwerk een activiteitenserie (FF Anders) ontwikkelt specifiek gericht op deze kinderen én hun ouders. Er is veel vraag naar deze activiteit en wordt door zowel ouders als partners als een grote meerwaarde ervaren.

De doorstroom van jong-tieners van het Kinderwerk naar het Jongerenwerk is gegroeid. Kinderwerk en Jongerenwerk kennen een overlap in deelnemers, hierin is goed contact en afstemming, zodat deze jong-tieners op de juiste plek terecht kunnen. Het bereik van tienermeiden is vergroot. Bij een kleine groep jong-tieners ontwikkelt het gedrag zich in negatieve zin. Er wordt vaker agressie/ geweld gebruikt, zowel verbaal als non-verbaal. Geen respect en het vervagen van normen en waarden zijn een zorgelijk signaal, waar het kinderwerk met de partners (jongerenwerk, sport, Leuke Linde, wijkteam) mee aan de slag is geweest, door het bieden van sociale vaardigheidstrainingen in de klassen van het basisonderwijs, voorlichtingen op het gebied van social media en groepsdruk, als ook het geven van individuele begeleiding aan kinderen uit groep 8.

Verder blijft schooluitval een groot probleem, dit bleek ook afgelopen jaar weer. Door het bieden van bijv. een brugklastraining of huiswerkbegeleiding zet het kinderwerk zich in om kinderen een stevigere basis mee te geven naar het voortgezet onderwijs, zodat het aantal vroegtijdige schoolverlaters vermindert.

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.

Op meerdere basisscholen in Arnhem vinden gesprekken plaats tussen schooldirectie, kinderopvang en Rijnstad als 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.

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

Rijnstad verricht jongerenwerk vanuit het duurzame perspectief dat jongeren opgroeien tot gezonde en mondige volwassenen, die actief deelnemen aan de samenleving. Factoren die bijdragen zijn het werken vanuit de leefwereld, laagdrempeligheid, flexibiliteit en het persoonlijk commitment aan jongeren.

De leefwereld van de jongeren is ook voor de jongerenwerkers van Rijnstad het vertrekpunt. Deze verandert continue. De precieze inhoud van jongerenwerk beweegt mee met de dynamische leefomgeving van de jongeren, met maatschappelijke ontwikkelingen, trends en behoeften en leefsituaties van jongeren. De inzet richt zich steeds meer op samenwerking met de omgeving van jongeren: ouders, school, de buurt, vrijetijdsbesteding, Jeugdhulpverlening, wijkteams en de politie. Jongerenwerkers bieden lokaal maatwerk (advies) vanuit hun expertise, maken gebruik van de capaciteit van de jongeren en hun sociale omgeving en zijn tevens gericht op preventie. Het vroegtijdig signaleren van afwijkend gedrag en hierop vanuit de relatie acteren is essentieel in het jongerenwerk. De jongerenwerkers van Rijnstad bieden informatie en advies, praktische hulp, individuele- en groepsbegeleiding. Daarnaast wordt gewerkt aan talentontwikkeling.

Het tiener- en jongerenwerk van Rijnstad richt zich vooral op 12 tot 20-jarigen. Het ambulante jongerenwerk bereikt de jongeren op straat en op verschillende plekken in de buurt. Het accommodatiegebonden jongerenwerk bereikt de jongeren in en vanuit de jongerencentra. Dit doen we stedelijk vanuit Willemeen en De Madser en gebiedsgericht vanuit de Motion, de Push, de Fresh en de Mix. Het stedelijk jongerenwerk van Rijnstad faciliteert onder meer een creatief maatschappelijk platform voor jong talent. Willemeen en De Madser bieden een diversiteit aan mogelijkheden en faciliteiten ten behoeve van talentontwikkeling.

De jongerenwerkers van Rijnstad kennen de jongeren en hebben kennis van en zicht op ontwikkelingen rondom jongeren, hun ouders en omgeving. Ambulant jongerenwerkers zijn present op straat en zijn daardoor als geen ander in staat om signalen op te pikken. Jongerenwerkers 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. 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.

Rijnstad werkt vanuit de overtuiging dat alle jongeren kansen kunnen pakken. We hebben een aanpak waarin het mixen van jongeren van verschillende opleidingsniveaus en (culturele) achtergronden de basis is. In onze werkwijze staan de volgende kernwaarden centraal: verbinding, inspiratie, ontwikkeling. Dat doen we door:

- *een werkwijze aan te bieden die passend is bij leefwereld van de jongeren*
- *jongeren te laten groeien als deelnemer en eventueel naar organisator (vrijwilliger, stagiair)*
- *duidelijke doelen te stellen die praktisch uitvoerbaar zijn*
- *kansen te bieden om succeservaringen op te doen*

Het jongerenwerk van Rijnstad:

- beschikt over een groot netwerk binnen en buiten Arnhem, neemt deel aan verschillende netwerkbijeenkomsten en heeft de ruimte om netwerk bijeenkomsten te faciliteren;
- verbindt groepen en verschillende leefwerelden aan elkaar en voorziet in ruimte om elkaar te ontmoeten op een laagdrempelige manier;
- ondersteunt jongeren in het contact maken met verschillende Arnhemse (culturele) instellingen, verenigingen en stichtingen om zo de gang naar deze te versoepelen;
- organiseert activiteiten voor en door jeugd met als doel kwetsbare jongeren te activeren en te empoweren om zo aansluiting te geven en te betrekken bij Arnhem;
- maakt kwetsbare jongeren in Arnhem zichtbaar en benaderbaar.

In 2018 is met de volgende gemeentelijke partijen in Arnhem samengewerkt:

- Wijkcoaches sociale wijkteams: voor de wederzijdse doorverwijzing en casusbespreking TLO: om de lijnen naar en van de gemeente kort te houden. Thema's die zijn opgepakt in samenwerking met Team Leefomgeving zijn bijvoorbeeld: Kansrijk opgroeien, Veiligheid, Werk en inkomen en Vreedzame wijk.
- Opbouwwerk/participatiewerk: om meer inzicht te krijgen in de wijk en gebruik te maken van elkaars kennis. Overleg over inzet en casusbespreking.
- Zorg coördinator: om signalering en doorverwijzing beter te laten verlopen, zij zijn de link naar het ozo overleg.
- Kinderwerker/medewerker buitenspelen: voor afstemming in elkaars werk en om doelgroepen en activiteiten te bespreken.
- Politie: om meer veiligheid te creëren, te zorgen voor afbakening in taken en werkzaamheden, casusbespreking en inzetten op probleem gebieden.
- Handhaving: casusbespreking en inzetten op probleem gebieden.
- Sportbedrijf Arnhem: om de activiteiten op gebied van sport en spel meer body te geven, ondersteuning bij groepen en activiteiten en voor casusbespreking.
- Verschillende scholen (Basis en Voortgezet): afstemming rondom Vreedzame wijk, casusoverleg en inzet op probleemgebieden.
- Reclassering: het begeleiden van verschillende werkstraffen binnen het jongeren centrum.

Overige samenwerkingspartners zijn:

- Iriszorg, GGD, Stichting vreedzaam, Halt, Activerend werk, Moviera, Pactum, UWV.

### Prestaties 2018 met betrekking tot de Kwantitatieve doelstellingen

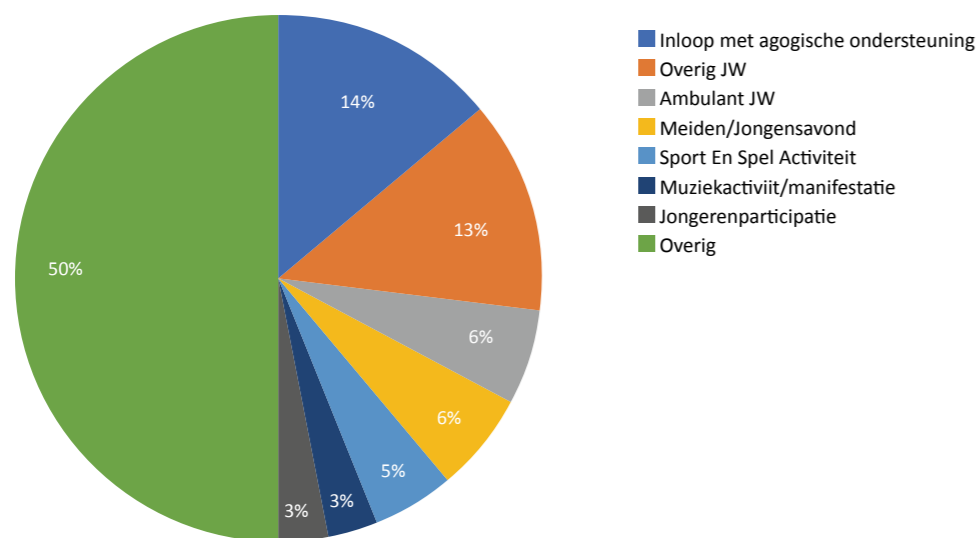
Kwantitatieve doelstellingen	Begroet 2018	Gerealiseerd 2018
Aantal activiteiten gericht op voeding/ bewegen/ muziek & kunst, houding en gedrag (incl. inloop)	1.300	1.431
Aantal unieke jongeren bereikt door ambulante jongerenwerk	400	30 Noord Oost 20 Presikhaaf 2 Presikhaaf 8 Noord Oost 41 Malburgen 65 De Laar/Elderveld 80 RKV 50 CSA/NW
Aantal leer-werktrajecten bij JTTA	15	9
Aantal unieke tieners en jongeren bereikt op reguliere basis	1.100	1.275

Aantal bezoekers/bereik Willemeen (drempeloverschreidingen)	25.000	13.000 bezoekers ihkv culturele events 10.000 drempelovertrekkingen ihkv activering jongeren (waaronder debatten)
Aantal vrijwilligers	220	399
Aantal projecten op gebied van talentontwikkeling in gebiedsgerichte accommodaties	8	2 Presikhaaf 4 Noord Oost 8 De Laar/Elderveld 2 RKV
Aantal coachingstrajecten/ adviesgesprekken	250	Adviesgesprekken: 101  Coaching: 15 Noord Oost 20 Presikhaaf 8 Noord Oost 13 Malburgen 20 De Laar/Elderveld 20 RKV 5 CSA/NW Adviesgesprekken: 101
Aantal werkgroepen die meebeslissen over activiteiten	25	24
Aantal tieners en jongeren die 'warm' zijn overgedragen naar wijkteams	80	55
Aantal activiteiten voor tieners en jongeren specifiek gericht op voeding, bewegen en houding en gedrag	1.300	1.431

### Toelichting op de cijfers

In de cijfers zien wij ten opzichte van voorgaande jaren een stijging in het aantal activiteiten en het aantal jongeren dat daarmee bereikt wordt. Ook het aantal vrijwilligers is gestegen en dit geeft een positief beeld van de maatschappelijke betrokkenheid van jongeren. Er wordt door het jongerenwerk steeds meer ingezet op talentontwikkeling; individueel en in projecten. Het aantal doorverwijzingen naar het SWT is minder dan begroot. Dit hangt samen met het feit dat er veel adviesgesprekken zijn gevoerd die een preventieve werking hebben. Naar aanleiding van een aantal adviesgesprekken is wel contact met het sociale wijkteam opgenomen, maar dit leidt niet in alle gevallen tot het overdragen van jongeren. Willemeen heeft een groter aantal bezoekers getrokken vergeleken met 2017. Dit heeft te maken met de gewijzigde opdracht en de bredere programmering die in het laatste kwartaal is gerealiseerd. Meer details hierover worden apart beschreven.

### Verdeling van bezoekers naar type activiteit 2018



### Prestaties 2018

#### Kwalitatieve gegevens als achtergrond bij de kwantitatieve doelstellingen

Om een indruk te geven bij de verhalen achter deze cijfers benoemen we een aantal voorbeelden.

Jongeren denken en beslissen mee in de organisatie van diverse activiteiten:

- Het galafeest op het AZC
- Projectgroep Motion
- Jeugdwijkraad
- Projecten zoals straatverlichting en Cruyffcourt.

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:

- Jongerenwerkers geven burgerschap les op locatie
- Meer jongeren werken als vrijwilliger in de wijk
- Jonge asielzoekers koken met vrijwilligers samen.
- Diverse activiteiten met jongeren voor het AZC
- Jongeren organiseren en begeleiden (zaal)voetbalactiviteiten.
- Programmalijnen gekoppeld aan relevante maatschappelijke thema's
- Aanpak van en het voorkomen van overlast van jeugd, (pro)actief constructief contact te zoeken en onderhouden met risico jeugdgroepen
- Onderdeel van Arnhemse integrale aanpak risicojeugd voorkomen van zorg of het verkleinen van de inzet van zorg/hulpverlening
- Preventieactiviteiten: vroegsignalering in samenwerking met partners (bv. onderwijs), thema gerichte preventieve programma's, snel en direct acteren op kleine signalen.

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. Enkele voorbeelden:

- Workshop/ training sociaal media
- Moedergroep Madser
- Jongeren participeren in kookactiviteiten rond het thema gezonde voeding.
- Bivak vanuit Willemeen
- Pluryn huis verbeterd
- Weerbaarheidstrainingen binnen Willemeen om jongeren weerbaarder te maken en meer zelfvertrouwen te geven.
- lhkv talentontwikkeling zetten jongeren verschillende veelal muziek gerelateerde activiteiten op. 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 jongeren centrum.
- Lessen vanuit Probus praktijkschool.

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. De bijdrage van het jongerenwerk is op het gebied van de psychosociale ontwikkeling, stressreductie, verbetering sociale relaties, maatschappelijke participatie en doorleiden naar passende ondersteuning. De laagdrempelige manier waarop jongerenwerkers preventieve coaching verzorgt, faciliteert het netwerk, het gezin en de school en hiermee wordt zwaardere zorg voorkomen. Er is een nauwe samenwerking met het sociaal wijkteam. Enkele voorbeelden:

- Moederuurtje Geitenkamp. Onder begeleiding van Maaïke (Vrijwilliger van Jaar 2017), 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, sociaal wijkteam, 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.

### Willemeen

Voor Willemeen stond 2018 voor een groot deel in het teken van door ontwikkelen als poppodium binnen het stedelijk jongerencentrum. Hier lag een doorontwikkelopdracht en een gesplitste subsidiestroom op welzijn en cultuur aan ten grondslag. Aan de programmakant betekende dit het maken van een professionalisering- en efficiëntieslag. Aan de agogische kant betekende dit naast een gerichte benadering van agogische inzet op betrokken vrijwilligers en jongeren, het verbinden met vindplaatsen van de doelgroep in de stad.

#### Bereik cultuur

Betreffende doorontwikkeling podiumfunctie is ingestoken op:

- Professionalisering op rand voorwaardelijke functies;
- Verbreding programma;
- Uitstraling horeca en caféruimte versterken;
- Versterken profilering podiumfunctie Willemeen in de promotie;
- Verhogen bezoekersaantallen.

Deze inspanning heeft geleid tot een ruime groei in het aantal evenementen, de bezoekersaantallen, verbreding in bereikte doelgroepen en verbreding van het algehele profiel en uitstraling van Willemeen. De extra tijdelijke ondersteuning die we hierbij kregen op gebied van promotie en visieontwikkeling heeft hier zeker aan bijgedragen.

Jaartal	Shows / events	Bezoekers	Gemiddeld per event
2017	100	10.229	102,29
2018	115	13.624	118,47

De impact van de inspanningen van de transitie in het kader van de culturele opdracht wordt met name zichtbaar wanneer je de 2e helft van 2017 vergelijkt met die van 2018. Een vergroting van output van ruim 65% wordt zichtbaar in events en ruim 80% in bezoekersaantallen.

Jaartal	Shows / events	Bezoekers	Gemiddeld per event
2017 – 2e helft	37	4.052	109,51
2018 – 2e helft	62	7.524	121,35

#### Bereik welzijn

Naast de bezoekersaantallen op shows en podium activiteiten heeft Willemeen een bereik van circa 10.000 jongerencontacten en drempeloverschrijdingen.

- Bereik outreachend (zowel via events in het openbaar gebied als stedelijke projecten welzijn in en uit het pand)
- Vrijwilligers actief op activiteiten
- Vrijwilligers en stagiaires actief werkend aan opdrachten
- Coachingsgesprekken (gericht op progressie in de participatieladder en zelfstandigheidsmatrix)

- Netwerk
- Gebruik pand door externen.

Ongeveer 50% van de jongeren die onder begeleiding staan van het jongerenwerk heeft een hulpvraag op gebied van financiën, woon- en werk of geestelijke gezondheid. 30% van de jongeren heeft twee hulpvragen of meer op deze en andere domeinen. Nadere details hierover zijn in een separaat verslag inzichtelijk gemaakt.

### JTTA

Het Jongeren Toezicht Team Arnhem heeft ook in 2018 weer toezicht gehouden in het centrum van de stad. Dit wordt standaard gedaan op de donderdagavond en de zondagmiddag. Daarnaast zijn de jongeren ingezet op activiteiten van o.a. het Sportbedrijf, de Rozet en kasteel Rozendaal en hebben zij toezicht gehouden bij verschillende evenementen. Voorbeelden van dit laatste zijn: Koningsdag, de Hommelsemarkt en het Pleinfeest MFC. Het team bestaat uit 18 jongeren. In 2018 zijn er negen jongeren uit- en ingestroomd. Ook dit jaar hebben de jongeren ons op verschillende manieren bereikt. Dit gaat via samenwerkingspartners, of via het jongerenwerk van Rijnstad zelf en er zijn jongeren die zichzelf bij het team aanmelden. Een jongere maakt gemiddeld een jaar deel uit van het JTTA, maar uitzonderingen zijn er altijd. Dat is voor het groepsproces overigens ook belangrijk, omdat we willen dat de jongeren die instromen leren van de jongeren die al langer deel uitmaken van het team. Binnen het team werkt een jongere aan zijn eigen ontwikkeling, iedereen maakt een persoonlijk ontwikkelingsplan. Samen met de jongerenwerker werkt de jongere daar aan. Het gaat om sociale vaardigheden, het oplossen van eigen problemen, werknemers vaardigheden en andere persoonlijke ontwikkelpunten. In het kader van bestrijding schooluitval en jeugdwerkloosheid is het JTTA erg belangrijk, vooral om er te weinig van dergelijke projecten zijn. Voor 2019 is het doel om het JTTA verder door te ontwikkelen tot een nog beter leer-werktraject.

### De Madser

Het stedelijk jongerenwerk gebruikt De Madser als ontmoetingsplek en een broedplaats voor talentontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling, verbinding en activering van jeugd uit de stad.

In De Madser biedt Rijnstad kansen aan jongeren uit alle lagen van de Arnhemse samenleving om zichzelf te ontwikkelen en op een laagdrempelige wijze te participeren binnen een veilige omgeving.

Jongerencentrum De Madser is een begrip op het gebied van coaching, jongerenparticipatie en (talent)ontwikkeling in de stad. De jongerenwerkers van Rijnstad vertalen de belevingswereld van de doelgroep en bieden d.m.v. coaching concrete handvatten om maatschappelijk competenties te ontwikkelen. Ontwikkeling en participatie staat centraal. Hiermee fungeert De Madser met zijn jongerenwerkers als een belangrijke schakel in de overgangsfase van de belevings-/leefwereld naar de hedendaagse maatschappelijke realiteit.

Er wordt o.a. gewerkt met individuele en groepsgerichte coaching, inzetten van rolmodellen, projectgroepen voor en door jongeren, creëren van uitdagende en veilige omgeving, bieden van stage- en participatiemogelijkheden, dagelijkse programmering van activiteiten.

Voorbeelden van trajecten/activiteiten waar jongeren bij betrokken zijn en elkaar ontmoeten:

Living Colours – muzikaal-begeleidingstraject waar jongeren aan kunnen deelnemen en gecoacht worden in het schrijven van teksten, het maken van muziek en het opnemen van een eindproduct.

Maatschappelijk thema's komen hierin terug.

Freakz – Een groot hiphopevenement waarbij jongeren betrokken zijn bij de organisatie van begin tot eind. Hierbij moet gedacht worden aan het kiezen van de artiesten tot aan het fungeren als toezicht op de avond zelf. Ondernemerschap, samenwerking, netwerken, organiseren zijn aspecten die hierin geleerd worden.

Movie night – Samen met jongeren kijken naar film. De jongeren en stagiaires maken de ruimte gezamenlijk gereed en kiezen een geschikte film uit. Thema's uit de film worden nabesproken er ontstaat letterlijk en figuurlijk ontmoeting en verbinding.

Meet and eat – Koken voor en samen met jongeren. Samen koken en ontmoeten staat hierbij centraal.

Jongeren aan het woord – Een debatavond waar jongeren met elkaar in gesprek gaan over maatschappelijke thema's

### **Samenwerking**

Uiteraard wordt er met vele diverse partners in de stad en regionaal samengewerkt. Onderstaand een aantal uitgelicht.

- Met reclassering is samenwerking, waarbij jongeren geplaatst worden bij De Madser voor de uitvoering van hun taakstraf.
- De gemeente Arnhem, Arnhem Divers & Jong, Presikaaf University en het jongerenwerk van Rijnstad zijn een samenwerking aangegaan waarbij het jongerenwerk begeleiding en verbinding biedt om jongeren een stem te geven in de gemeenteraad middels debat. Politieke partijen worden hierbij uitgenodigd om te luisteren naar de jongeren.
- Met het sociaal wijkteam is samengewerkt om signalen van jongeren over RKV (Rijkerswoerd, kronenburg en Vredenburg) te delen met team leefomgeving en samenwerkingspartners uit de wijk. Specifiek met dit sociaal wijkteam, omdat JC De Madser in RKV staat.

### **Signalen 2019**

Wat opvalt is dat er een groep jonge statushouders steeds vaker – bijna op dagelijkse basis – het jongeren centrum bezoekt. Omdat dit een kwetsbare groep betreft en het jongeren centrum een belangrijke rol kan spelen in de integratie van deze groep, wordt hier actief op ingespeeld. De inloop mogelijkheden zijn verruimd en er wordt programmering op (door)ontwikkeld. Het van belang met deze groep verder aan de slag te gaan. Uit onderzoek blijkt dat het voor nieuwkomers heel lastig is om aansluiting te vinden binnen de nieuwe samenleving met sociaal isolement als gevolg. Door deze groep vroeg te betrekken bevorderen we hun integratie en vergroten we hun sociaal netwerk.

## **Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019**

Allereerst geven we een algemeen beeld van de tieners en jongeren in Arnhem van het afgelopen jaar weer. Aansluitend worden drie thema's waar met de jongeren veel op is ingezet nader toegelicht en worden nog een aantal thema's benoemd. De jongerenwerkers van Rijnstad richten zich op jongeren met diverse achtergronden. Net als in 2018 zal in 2019 vanuit het jongerenwerk specifiek aandacht zijn voor jonge vluchtelingen in Arnhem.

### *Algemeen beeld tieners en jongeren*

Aangezien jongeren steeds vaker online actief zijn komen ze minder op straat en is er vaker sprake van isolatie. Verontrustend daarbij is dat de jongeren in de leeftijd begin 20 jaar waarmee jongerenwerkers mee in aanraking komen, regelmatig signalen vertonen van burn-out, financiële problemen, vereenzaming en neerslachtigheid. Tevens is opvallend dat de contacten op social media steeds vaker op gesloten platforms plaatsvinden; met alle risico's van dien.

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 is bij tieners komen 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 aan deze vraag te beantwoorden is er nu op meerdere locaties aanbod voor deze doelgroep.

### *Radicalisering en polarisatie*

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. Ongenuanceerde uitspraken wekken 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.

Een groot deel van de jongerenwerkers is getraind tijdens een workshop radicalisering in 2018 en dit zal worden voortgezet in 2019. Wij zien 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. De arrestatie van de verschillende terreurverdachten heeft tot meer activiteiten en aandacht geleid. Bij sleutelfiguren in de wijk, maar ook bij partners als gemeente en politie is gepeild in hoeverre dit thema leeft in de wijk en of er angsten zijn. Beiden bleek nauwelijks het geval te zijn.

### *Social media*

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. Het onderwerp 'sexting' krijgt hierbij nadrukkelijk de aandacht. 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.

#### *Solliciteren/studie/werk*

Afgelopen jaar is de bereidheid tot huiswerkbegeleiding gegroeid. Dit is een mooie kans om dit uit te breiden en gestructureerder aan te bieden in samenwerking met school / docenten in opleiding. Jongerenwerkers ondersteunen jongeren bij het zoeken naar een baan en bij het opstellen van cv's. Jongeren worden voorbereid op de procedures en de verschillende scenario's die te verwachten zijn. Tijdens de diverse coachingsgesprekken die in 2018 zijn geweest kwam het solliciteren het meest aan bod. Doordat het vinden van een (bij)baantje zoveel als hulpvraag kwam is een vacature wall gemaakt bij jongerencentrum de Motion. Op deze vacature wall staan recente vacatures. Tijdens diverse coachingsgesprekken werd het thema school vaak behandeld. Het zoeken naar een geschikte opleiding, het maken van een beroepentest, het meegaan naar een open dag, contact met ouders. Maar ook de problemen op school zijn besproken en aangepakt, zoals ruzie met schoolgenoten, matige cijfers en geen rustige plek om huiswerk te maken. Jongeren hebben in 2018 huiswerk gemaakt in de Motion, buiten de activiteiten / inlopen om. Het is een rustige plek om te werken en biedt de mogelijkheid voor vragen over het huiswerk aan een van de werkers. Dit heeft gezorgd voor betere schoolresultaten, starten van een nieuwe opleiding en meer zelfvertrouwen.

Naast voorgaande onderwerpen zijn er uiteraard meer onderwerpen die in 2018 veelvuldig met jongeren besproken of op andere manieren behandeld zijn. De onderwerpen die ook in 2019 een onder de aandacht zullen blijven zijn:

- Respect
- Geloof
- Gezonde leefstijl
- Drugs.

Mocht er informatie gewenst zijn over de wijze waarop wij deze thema's met de jongeren behandelen, dan zijn wij graag bereid dit te delen.

#### **Het Jongerenwerk heeft voor 2019 de volgende ontwikkelingen gepland staan:**

- Methodische doorontwikkeling m.b.v. de ABC-methodiek
- Eenduidige registratie op gebiedsniveau en op adviesuren
- Afstemming op programmering op gebiedsniveau en stadsbreed op grond van maatschappelijke vraagstukken.

## 3. Samenlevingsopbouw

### 3.a Opbouwwerk/Participatiewerk/Kwartiermaken

De leefomgeving is van oudsher het belangrijkste domein voor burgerparticipatie. Mensen zijn aanspreekbaar, te motiveren en het meest betrokken bij hun directe leefomgeving, daar waar ze wonen, hun kinderen opgroeien en waar ze een groot deel van hun tijd doorbrengen. Daarom moet die omgeving vertrouwd en veilig zijn. Meedoen klinkt in veel gevallen net zo makkelijk als dat het is. Maar er zijn ook groepen bewoners die niet vanzelf meedoen of mee kunnen doen. Opbouwwerk, Participatiewerk en Kwartiermaken zijn diensten die Rijnstad levert in het betrekken van mensen bij het verbeteren van hun directe leefomgeving. Zowel gericht op collectieve voorzieningen en het publieke domein, als op individuele vragen en behoeften. Daarbij richten wij ons op diverse doelgroepen, die elk een eigen benadering vragen, vanuit hetzelfde doel: bijdragen aan een inclusieve samenleving.

#### **Opbouwwerk**

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 onafhankelijke positie zorgt voor ondersteuning en activering van initiatieven van bewoners.

Rijnstad heeft in 2018 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.

#### **Participatiewerk**

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 2018 in vijf 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

coproductie tussen de bewoners zelf en de participatiewerker.

In 2018 functioneerden er vijf kwartiertafels: één in Arnhem Zuid en vier in Arnhem Noord. De inbreng van bewoners is in de kwartiertafels minder geworden. Enerzijds heeft dat te maken met het goedwerkend netwerk waarin de deelnemers elkaar met vaste regelmaat zien. Hierdoor liggen er korte lijnen, vindt er onderlinge afstemming plaats m.b.t. bewoners/activiteiten en blijven wijkpartners op de hoogte van nieuwe initiatieven en mogelijkheden voor participatie. Anderzijds komt dat doordat (cliënt) bewoners meer aansluiting gevonden hebben in de wijk en zo ook weer fungeren als 'ambassadeurs' voor andere (cliënt) bewoners om te ontmoeten, deel te nemen aan activiteiten en in brede zin te participeren.

### Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

Signaal aangaande samenlevingsopbouw in het algemeen: de aandachtswijken bestaan voor een groot gedeelte uit sociale huurwoningen in het goedkoopste segment. Deze moeten worden toegewezen aan mensen met de laagste inkomens. Dit leidt ertoe dat de sociale problematiek toeneemt en dat het "cement" van de wijk (actieve, participerende bewoners) afneemt.

Ontwikkeling rondom Kwartiermaken: De Teams leefomgeving stellen een andere opzet van het kwartiermaken voor. Ofwel doorgaan met een duidelijk aangegeven richting ofwel stopzetting van het kwartiermaken in 2019. Als opstap naar een andere opzet zijn binnen de twee kwartiertafels van Noord-West Whatsapp-groepen gestart. Inmiddels is gebleken dat hiermee efficiënter en sneller ingesprongen kan worden op vraag en aanbod van bewoners m.b.t. participatie, maatjes- en kleine hulpvragen. Deze kwartiertafels zullen zodoende in 2019 minder frequent samenkomen. Daarnaast is besloten om drie grotere netwerkbijsamkomsten in 2019 te gaan organiseren.

#### 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 in het beheer en als gastvrouw. In deze gebouwen zetten we 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, workshops en themabijeenkomsten aan voor vrijwilligers en potentiële vrijwilligers die zich inzetten voor de Arnhemse samenleving. Dit gebeurt zowel middels een open trainingsaanbod als middels maatwerk. De trainingen zijn laagdrempelig en praktijkgericht. Ze zijn heel divers, 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. Volare werkt 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 de vrijwilligerscoördinatoren van Arnhemse organisaties die met vrijwilligers werken. Ook denken de medewerkers van Volare regelmatig actief mee over nieuwe, eigentijdse en leerzame vormen van waardering van vrijwilligers.

#### Prestaties

Deelproduct	Begroet 2018	Gerealiseerd 2018
Maatwerktrainingen	24	20
Deelnemers maatwerktrainingen	400	375
Regulier aanbod	24	23
Deelnemers regulier aanbod	350	618

#### Aanvullingen op resultaten:

In 2018 heeft Volare ingezet op een aantal grotere themabijeenkomsten, waardoor ze meer vrijwilligers heeft kunnen bereiken en samenbrengen.

#### Resultaten

- In 2018 hebben 993 deelnemers gebruik gemaakt van het trainingsaanbod van Volare. 154 mensen zijn uitgeloot 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 2018 en signalen 2019

### Verbinding met doelgroep jongeren en waardering vrijwilligers

Volare is in gesprek met het ROC RijnIJssel. Men heeft de ambitie om samen met studenten van m.n. de opleiding “Event Management” een “waarderingsweek voor vrijwilligerswerk” te ontwikkelen en uit te voeren. Tijdens deze week zullen er o.a. tal van workshops en themabijeenkomsten voor Arnhemse vrijwilligers worden aangeboden. Studenten zullen dit als stage opdracht in het “Topjaar” van hun opleiding kunnen kiezen met hulp van eerstejaarsstudenten.

In februari 2019 starten de medewerkers van Volare met een eerste brainstormsessie samen met de studenten. Gedurende het jaar zal e.e.a. verder ontwikkeld worden. Met als doel een jaarlijks terugkerend evenement.

---

## 3.d Buurtbemiddeling

De rapportage over 2018 wordt in een separaat verslag weergegeven.



### 3.e Arnhemse Uitdaging

De Arnhemse Uitdaging stimuleert en organiseert Maatschappelijk Betrokken Ondernemen.

De Arnhemse Uitdaging bemiddelt tussen het bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties om gezamenlijk te werken aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken en zo de leef kwaliteit van mensen in Arnhem te verbeteren. De Arnhemse Uitdaging is een bedrijsvenetwerk, dat bestaat uit 'oude rotten' en 'jonge honden' die maatschappelijk betrokken ondernemen uitdragen vanuit het eigen bedrijf. Zij dagen andere bedrijven uit om ook maatschappelijk betrokken te ondernemen. Om dit eenvoudig vorm te geven, krijgen bedrijven vragen vanuit de maatschappelijke organisaties aangeboden die praktisch en overzichtelijk zijn.

We matchen op verschillende manieren:

- we hebben twee matchgroepen
- er is een jaarlijks matchevent
- we hebben een spullen-/cadeautjesbank
- een klussenbank (incl. ondersteuning rondom NLdoet samen met Vrijwilligerscentrale)
- een creatieve denktank
- ook wordt er jaarlijks een prijs uitgereikt, het Arnheems Compliment, aan twee bedrijven die zich in het bijzonder hebben ingezet voor de lokale samenleving.

Daarnaast wordt (zowel vanuit het aanbod en de behoefte van bedrijven als vanuit de vraag en behoefte van het maatschappelijk veld) steeds meer ingezet op het stimuleren van duurzame samenwerkingsvormen, onder meer door het aanjagen of ondersteunen van nieuwe projecten.

Gemiddeld zijn circa 50 vrijwilligers (vooral) uit het bedrijfsleven actief binnen de Arnhemse Uitdaging.

#### Maatschappelijke effecten

- Grotere betrokkenheid van het Arnhemse bedrijfsleven bij Arnhemse maatschappelijke organisaties en de Arnhemse samenleving.
- Verbetering van de leefkwaliteit van mensen in Arnhem.

#### Prestaties

Deelproduct	Begroot 2018	Gerealiseerd 2018
Realiseren van concrete verbindingen tussen bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties.	Minimaal 300 matches	Ruim 500 matches

#### Resultaten 2018

In 2018 zijn opnieuw ruim 500 matches gerealiseerd via de matchgroepen, het matchevent, de diverse banken en het operationeel team. 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 2019 beschikbaar zijn.

### Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

#### Maatschappelijk matchen in Musis

Eind mei 2018 hebben tijdens ons jaarlijkse ontmoetings- en matchevent zo'n 150 vertegenwoordigers van Arnhemse bedrijven en maatschappelijke organisaties elkaar gevonden. Naast de ruim 60 concrete matches die er gerealiseerd zijn, zijn er vele tips uitgewisseld en contacten voor de toekomst gelegd. Ook in 2019 zal weer een matchevent plaatsvinden. Mogelijk met een jubileum-tintje vanwege ons 20-jarig bestaan.

#### Arnheems Compliment

Onze jaarlijkse prijs hebben wij in 2018 niet uitgereikt. Het was de bedoeling om dit te doen tijdens een ondernemersbijeenkomst (OndernemerLIVE) in samenwerking met de gemeente Arnhem, maar omdat dat event niet heeft plaatsgevonden ontbrak voor ons een geschikt podium. Uiteraard gaan we in 2019 de prijs weer uitreiken.

#### Workshops

Behoeftte aan kennis bij maatschappelijke initiatieven is groot, en vaak aanwezig bij bedrijven. Zij vinden het (kosteloos) delen van hun kennis een mooie manier vinden om zich maatschappelijk in te zetten. In 2018 hebben bedrijven uit ons netwerk twee workshops gegeven voor sociale initiatieven. Bij een workshop over de nieuwe AVG (door 2 bedrijven) waren maar liefst 60 verschillende stichtingen aanwezig, een workshop over communicatie (door 5 bedrijven) is door 40 stichtingen bezocht. Het delen van kennis middels workshops lijkt een veelbelovende manier om veel meer initiatieven tegelijk te laten profiteren van kennis van bedrijven. In 2019 willen we onderzoeken of we dit vaker kunnen doen. Of dit haalbaar is hangt vooral af van onze eigen capaciteit omdat het hier om een extra te organiseren activiteit gaat die niet gericht is op de 1-op-1 verbindingen waarop onze formule tot nu toe vooral gefocust is.

#### Koerssessie

Eind november 2018 hebben 40 personen uit ons netwerk (vertegenwoordigers van bedrijven, maatschappelijke initiatieven, gemeente en teams leefomgeving) tijdens een zeer inspirerende sessie gebrainstormd over de koers van de Arnhemse Uitdaging. De ontwikkelingen aan zowel vraag- als aanbodkant bieden vele nieuwe mogelijkheden om binnen de Arnhemse samenleving meer of meer duurzame verbindingen tot stand te brengen. In 2019 worden de ideeën die de sessie heeft opgeleverd uitgewerkt en wordt onderzocht waar vernieuwing of aanpassing van de huidige werkwijze of instrumenten gewenst is.

#### Stimuleren samenwerkingsverbanden

Wij blijven ons inzetten om zoveel mogelijk lokale bedrijven te stimuleren zich in te zetten voor de lokale samenleving en waar gewenst ook maatschappelijke initiatieven onderling te verbinden.

Dat doen we via onze bestaande instrumenten, en ook door het aanjagen en actief ondersteunen van de 1% Movement (waarbij bedrijven worden uitgedaagd om hun medewerkers 1% van hun tijd in te laten zetten voor de lokale samenleving), de Arnhemse Dialoog (publiek-privaat samenwerkingsplatform rondom armoede & schulden) en de Koffieclub Noodhulporganisaties armoede.

Rondom de 1% Movement is het in 2018 wat stil geweest door gebrek aan een vrijwillig kartrekker. Eind 2018 is binnen de gemeente Arnhem een medewerker vrijgemaakt voor 4-6 uur per week die deze rol op zich neemt. In 2019 zullen er weer nieuwe inspiratiesessies georganiseerd worden.

In 2018 is de Koffieclub Armoede 4 keer bij elkaar geweest.

#### Samenwerking

Samenwerken met/verwijzen naar andere ondersteunende organisaties in het maatschappelijk veld (zoals de Vrijwilligerscentrale, Adviesbrigade) en de Teams Leefomgeving is voor ons vanzelfsprekend. Dit gebeurt zowel via persoonlijke contacten als via onze communicatieinstrumenten.

#### Verder

Tot slot hebben we ook 2018 uiteraard weer flink ingezet op publiciteit en bekendheid. Onder meer door onze digitale nieuwsbrieven en via social media (Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter). Ook zijn we begonnen met het vernieuwen van onze communicatieinstrumenten. In het eerste kwartaal van 2019 wordt onze nieuwe website opgeleverd.

## 3.f Vrijwilligerscentrale

De Vrijwilligerscentrale heeft in 2018 alle doelstellingen behaald. Hieronder is per doelstelling het resultaat weergegeven.

#### Verbinden

- 1.500 digitale bemiddelingen gerealiseerd via de vacaturebank.  
*Toelichting: in 2018 zijn 1905 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 gemaïld wordt. Het valt wel op dat er meer vacatures aangemeld worden. Dit zal zeker een gevolg zijn van de aantrekkende economie.*
- 250 inwoners bemiddeld naar een passende vrijwilligersplek middels adviesgesprekken.  
*Hoewel het merendeel van de mensen vrijwilligerswerk vindt via via of middels de vacaturebank zijn er 158 adviesgesprekken gevoerd met mensen die op zoek zijn naar een passende vrijwilligersfunctie. Een deel van de inwoners die in de doelstelling van 250 meegeteld worden vindt nu een plek via de coachprojecten Coach Kees en Vrijwillige Coach, waarmee we mensen via een langer traject naar passend vrijwilligerswerk bemiddelen (zie hieronder).*
- 60 mensen met een beperking bemiddeld naar een passende vrijwilligersplek.  
*Toelichting: Er zijn 36 adviesgesprekken geweest met een vrijwilliger samen met een begeleider van een zorgorganisatie. Ook worden steeds meer inwoners 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 en hiervoor is ook apart een rapportage ingediend.*
- 75 taalkoppels zijn gevormd.  
*Toelichting: in het afgelopen jaar zijn er 123 koppelingen gerealiseerd. Dit is ruim boven de resultaatafspraak met de gemeente. In de zomer ontstond er een wachtlijst door het enorme aantal aanvragen voor een Taalmaatje. Er is toen een aantal maanden een opnamestop voor anderstaligen geweest. In de loop van het jaar is dit opgelost en is er voor iedereen een taalmaatje gevonden. Voor de tweede keer is er dit jaar een 'taalmaatjes in de zomer' georganiseerd, omdat anderstaligen ook in de zomerperiode behoefte hebben aan taal en contact en de taalaanbieders 6 weken gesloten zijn. Twee dagdelen per week gedurende vier weken konden de anderstaligen uit Arnhem bij de vrijwilligerscentrale terecht om op een informele, speelse manier bezig te zijn met taal en ontmoeting. Gemiddeld waren er 30 deelnemers per dagdeel begeleid door steeds acht à tien verschillende vrijwilligers. Vier vrijwillige coördinatoren verzorgen de intake, koppeling en begeleiding. De projectcoördinatie 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. Dit loopt goed dus deze constructie zal zo blijven.*

- Ondersteuning scholen bij de uitvoering van de Maatschappelijke Stage (MaS).  
*Toelichting: Voorlichting gegeven aan 6 klassen van VMBO 't Venster en mee georganiseerd aan een klusdag voor 125 leerlingen van deze school. Contacten met organisaties over maatschappelijke stage. Voorlichting gegeven aan 3 klassen van het Olympus College en het GSG Guido geholpen aan ideeën voor stageplekken voor hun leerlingen die maatschappelijke diensttijd doen. De website MaS-Xpress is gevuld en onderhouden.*
- Bereik van minimaal 40 maatschappelijke organisaties, 30 (bedrijfsleven)teams en 500 Arnhemse (potentiële) vrijwilligers middels o.a. NLdoet en de banenbeurs.  
*Voor het landelijke evenement NLdoet op 9 en 10 maart werden er 57 klussen aangeboden. 30 Klusteams hadden het complete aantal vrijwilligers, maar ook waar niet alle gevraagde vrijwilligers gevonden waren is er volop geklust. In totaal door 589 mensen, waaronder ook vrijwilligers van AZC Elderhoeve (project Aan de Slag). We hebben meegewerkt aan het Match Event van de Arnhemse Uitdaging waar 40 bedrijven aanwezig waren. De banenbeurs werd tot nu toe om het jaar georganiseerd. In 2017 kwamen er minder vrijwilligers op af dan verwacht en hoewel de animo onder organisaties groot is bezinnen we ons op alternatieven voor de banenmarkt.*

#### Versterken

- 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.  
*Toelichting: Advisering en voorlichting vond o.a. plaats in individuele gesprekken, tijdens teamvergaderingen en met presentaties. Tijdens verschillende bijeenkomsten voor teams leefomgeving, sociale wijkteams en maatschappelijke organisaties is een korte presentatie gegeven en/of bijgedragen aan de inhoud van de bijeenkomst. De vrijwilligerscentrale nam deel aan de participatiesafari en participatiemarkt De Route Op Weg naar Werk.*
- In het kader van werving en advies 50 organisaties bezocht, standaard- en maatwerkadviezen verstrekt.  
*Toelichting: in totaal zijn ruim 40 organisaties bezocht en zijn er wekelijks adviesgesprekken gevoerd over vrijwilligersbeleid. Daarnaast beantwoorden wij vrijwel dagelijks telefonisch en per e-mail gestelde vragen. De medewerkers van Vrijwilligerscentrale Arnhem blijven net als vorig jaar gekoppeld aan één van de acht gebieden. 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, participatie-inloopsprekuren en bouwen contact op met wijkgerichte vrijwilligersorganisaties. Onze inbreng in de wijk wordt gewaardeerd en levert veel informatie, nieuwe contacten en nieuwe vragen op. Via de Kwartiertafels wordt er ook een natuurlijk extra contactmoment georganiseerd met verschillende vrijwilligersorganisaties.*
- 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.  
*Ongeveer 90% van de matches wordt online gemaakt. Het aantal organisaties dat zich inschrijft op de vacaturebank is toegenomen en er is een toename van vrijwilligersvacatures te zien. Wat betreft individuele hulpvragen hebben we contact met Mantelzorg en Vrijwillige Thuishulp, St. Present, de diverse maatjesprojecten en*

*het 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 zijn 8 eigen workshops met 10/30 deelnemers georganiseerd.  
*Toelichting: In april en oktober zijn er netwerkbijeenkomsten georganiseerd met veertig vrijwilligerscoördinatoren per bijeenkomst. Jan Willem Gast heeft een workshop vrijwilligersmanagement verzorgd voor vijftig vrijwilligerscoördinatoren. Voor zestig taalmaatjes is een taaltraining verzorgd en tien vrijwillige coaches hebben een starterstraining gevolgd. Er zijn verschillende leercirkels geweest waarbij het UWV en vrijwilligersorganisaties en -centrales aanwezig waren. Er zijn drie netwerkbijeenkomsten "activeren van statushouders in Arnhem" met gastsprekers geweest waaraan twintig verschillende organisaties deelnamen. Er is een bijeenkomst georganiseerd/gefaciliteerd in het kader van de Dag van de dialoog. Hier namen acht deelnemers en de gespreksleider aan deel. Er is een nieuw overleg met betrekking tot de informele zorg gestart. Daarnaast is in samenwerking met de Arnhemse Uitdaging een informatieavond over de vernieuwde AVG georganiseerd waar meer dan zestig organisaties aan deelnamen.*
- Vragen en verzoeken van inwoners en organisaties om belangen te behartigen zijn beantwoord.  
*Toelichting: We faciliteerden twee keer een netwerkbijeenkomst met het UWV Arnhem/Ede en vrijwilligerscentrales uit dat gebied over 'vrijwilligerswerk door mensen met een UWV-uitkering'. Er is een netwerkoverleg 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 we meer vragen aan de balie krijgen van anderstaligen die vrijwilligerswerk zoeken. Sinds een aantal maanden hebben we een Arabischspreekende vrijwilliger die ondersteuning biedt door één keer per week spreekuur te houden. We hebben door Spectrum/Elan een workshop Bruggen Bouwen laten geven om bij de vrijwilligerscoördinatoren twijfels weg te nemen over het samenwerken met anderstaligen. Verder hebben we in de vacatures een vinkje op laten nemen "geschikt voor anderstaligen" waardoor het inzichtelijker is welke klussen gedaan kunnen worden door mensen die de taal nog niet zo goed spreken. Het project Aan de Slag heeft dit jaar een vervolg gekregen. Dit biedt bewoners van AZC Elderhoeve de mogelijkheid om deel te nemen aan vrijwilligersklussen in Arnhem. Zo leren zij de taal en leren zij de Nederlandse samenleving kennen wat hun integratie bevordert. In de media genereren we regelmatig aandacht voor de diversiteit van vrijwilligerswerk en vrijwilligersorganisaties, via vacatures in de Arnhemse Koerier en een wekelijks portret van een Arnhemse vrijwilliger in de Gelderlander.*
- Afhankelijk van de vraag worden Arnhemse organisaties begeleid bij het behalen van de kwaliteitsonderscheiding 'Goed Geregeld'.  
*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 herbeoordeling van SWOA is goed afgerond, SWOA heeft de kwaliteitsonderscheiding weer voor vier jaar ontvangen. In verband met ziekte bij MvT is het geplande herbeoordelingstraject*

---

verplaatst naar komend jaar. Inmiddels is er een kleinere versie van Goed Geregeld ontwikkeld die het makkelijker maakt voor organisaties om daarmee aan de slag te gaan. Dit zullen wij zeker gaan promoten.

#### Waardering van Vrijwilligers

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

*Jaarlijks wordt er prijs als waardering van vrijwilligers beschikbaar gesteld en worden mensen in het zonnetje gezet. De Vrijwilligerscentrale verricht hier al jaren een faciliterende rol in. De evaluatie van begin 2018 leek het begin van een compleet nieuwe opzet van de prijs. Dit jaar is onze bijdrage aan de organisatie van de Arnhemse Stadsprijs echter helaas kleiner geweest dan in voorgaande jaren, waarin we volledig de prijs organiseerden. Dit had te maken met personele uitdagingen van de Vrijwilligerscentrale en de nieuwe opzet voor de uitreiking van de prijs door Carnavalsvereniging "on ganse". Geconcludeerd is dat de nieuwe opzet onvoldoende aansluit op de behoefte van vrijwilligers en de wens vanuit de Vrijwilligerscentrale voor een passende waardering. Vanuit dit gegeven en i.v.m. de beperkte managementcapaciteit binnen Rijnstad is besloten om geen zitting meer te nemen in het bestuur van de bestaande vrijwilligersprijs en is besloten om in 2019 opnieuw te bekijken hoe de Vrijwilligerscentrale Arnhem invulling gaat geven aan de opdracht 'waardering voor vrijwillige inzet'.*

#### Verbreden en verankeren van Vrijwillige inzet

- Er is contact onderhouden met regionale en landelijke kennisinstellingen op het terrein van vrijwillige inzet en deze verworven kennis is beschikbaar gesteld aan Arnhemse organisaties.  
*Toelichting: Deelgenomen aan o.a.: provinciale netwerkbijeenkomsten van Spectrum/Elan, werkconferentie integratie van vluchtelingen in Oost-Nederland, bijeenkomsten van het landelijk netwerk NOV, jaarbijeenkomst Kis in Den Haag, conferentie van Movisie "Samen werken, samen leven" in Den Haag, bijeenkomst praktijkbegeleiding HAN in Nijmegen, een praktijkdag studenten HAN. In de regio is meegewerkt aan het Match Event van de Arnhemse Uitdaging. Daarnaast zijn er bijeenkomsten bijgewoond die vanuit de gemeente of de teams Leefomgeving werden georganiseerd: Event "Eergerelateerd geweld, meldcode huiselijk geweld & kindermishandeling", georganiseerd door de Gemeente Arnhem en Veilig Thuis Gelderland Midden, Inclusiebijeenkomst "Samen in Arnhem", Initiatievenmarkt Arnhem-Zuid.*
- De Vrijwilligerscentrale heeft bijgedragen aan de doorvoering en ontwikkeling van het vrijwilligersbeleid.  
*Toelichting: 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. Ook hebben we regelmatig overleg met diverse vrijwilligersorganisaties om dit thema gezamenlijk te bespreken.*

---

## Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

In 2018 was het duidelijk te merken dat de economie aantrekt. Er was een flinke stijging in het aantal vrijwilligersvacatures op onze website en we hoorden regelmatig van vrijwilligerscoördinatoren dat men vrijwilligers te kort kwam. Naast de economie zijn er nog andere factoren waardoor het lastiger wordt om mensen te werven voor reguliere werkzaamheden. Steeds vaker hebben mensen mantelzorgtaken of zijn zij betrokken bij een initiatief in hun eigen buurt. Er wordt ook in 2019 veel aandacht besteed aan het aantrekkelijk en vooral flexibel maken van vacatures, met de verwachting dat mensen dan eerder zullen reageren.

In 2019 blijven we inzetten op het vergroten van de participatiekansen voor alle inwoners via adviesgesprekken en de coachprojecten Vrijwillige Coach en Coach Kees. Anderstaligen zullen ondersteund worden in hun taalverbetering en integratie door middel van het project Taalmaatjes en het project Aan de Slag biedt bewoners van het AZC ook in 2019 de mogelijkheid om deel te nemen aan vrijwilligersklussen. Ook willen we in 2019 extra inzetten op nieuwkomers via het project VriendInArnhem (op het moment in ontwikkeling en de aanvraag voor subsidie loopt). We blijven de organisaties stimuleren om ook anderstaligen de kans te geven om deel te nemen aan de samenleving door middel van vrijwilligerswerk.

Het toegankelijker maken van het keurmerk Goed Geregeld zal een goed hulpmiddel zijn voor organisaties om hun vrijwilligersbeleid goed op orde te krijgen.

NB. Voor de extra gefinancierde projecten is een aparte verantwoording beschikbaar.

## 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 gemeente Arnhem:**

- 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.
- Zijn beter op de hoogte van 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 sociaal juridische vragen van inwoners teneinde hun financiële en administratieve redzaamheid te bevorderen. De vragen liggen veelal op financieel gebied.
- 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 hadden in 2018 vanuit negen locaties contact met inwoners. Er zijn in Arnhem eenentwintig 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 inloopsprekuren 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 2018 zijn in Presikhaaf, Noord-Oost en Malburgen vrijwilligers ingezet bij de (inloop) spreekuren. Zij werden ingezet om eenvoudige formulieren in te vullen of cliënten te helpen bij andere (digitale) administratieve handelingen.
- In 2018 is een pilot gestart met een digitaal formulierensprekuren door vrijwilligers met een professional als achterwacht. Doel hiervan is om cliënten (op administratief gebied) digitaal zelfredzamer te maken. Door praktische niet juridische vragen over te hevelen naar vrijwilligers hopen we bovendien meer ruimte te scheppen op de reguliere (open) spreekuren.
- Over de realisatie van het aantal afgesproken hulpvragen 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.

## 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 2018:

Product	Begroet	Gerealiseerd
Sociaal Raadslieden	9.000	11.040

## Toelichting op prestaties:

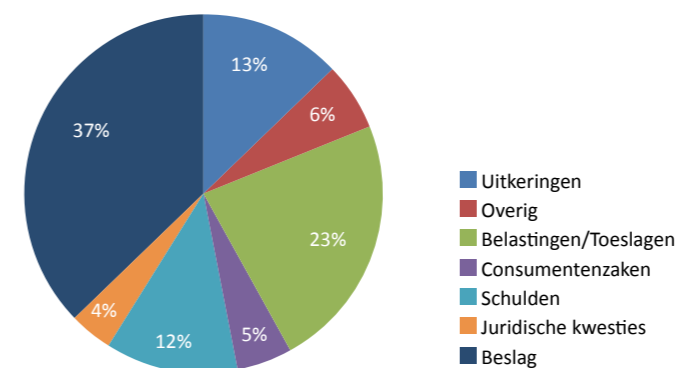
Het aantal vragen dat is afgehandeld is veel groter dan begroot en laat een stijging van 23% zien. Dit is een trend aangezien ook in 2017 eenzelfde stijging van het totaal aantal vragen te zien was.

- 9.189 hulpvragen konden direct op het spreekuur of kort daarna worden afgehandeld (spreekuur). Dit is een stijging van 13% t.o.v. 2017.
- 820 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. Dit is een daling van 20% t.o.v. 2017.
- 506 hulpvragen werden telefonisch, via hulp-online of per e-mail gesteld. Dit is een halvering t.o.v. 2017.
- De meeste inwoners kunnen bij de Belastingdienst hulp bij de aangifte krijgen. In 518

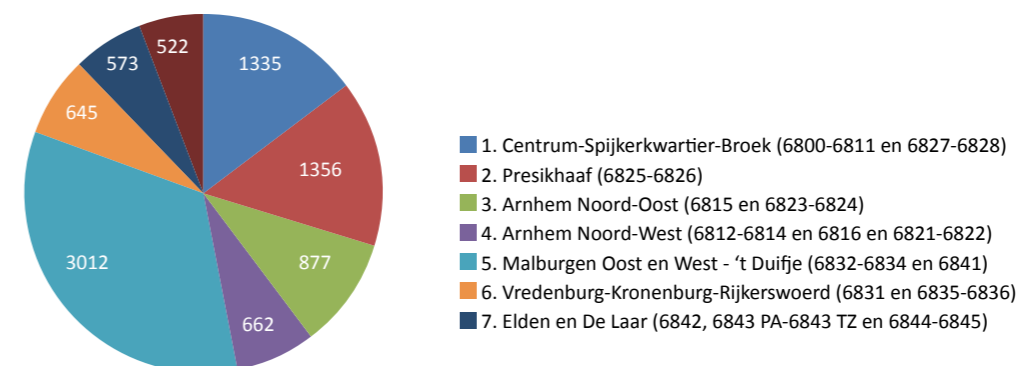
situaties bleek dat deze of andere hulp niet passend was en is de inwoner geholpen bij het doen van aangifte inkomstenbelasting. Dit is een kleine daling t.o.v. 2017.

## Inhoud van de vragen en verdeling over de gebieden

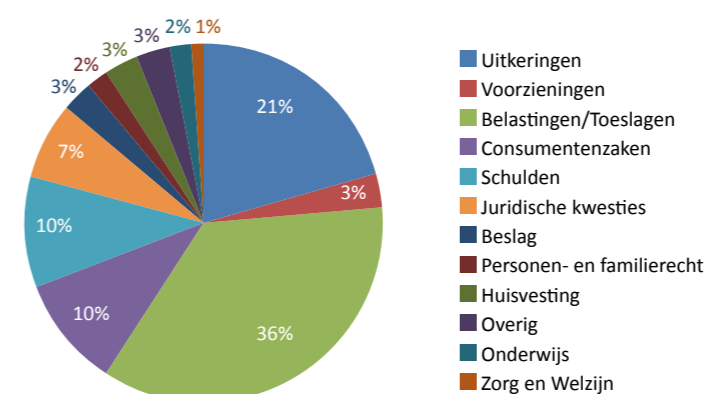
### Onderwerpen van gesprek SR casus



### Herkomst per casus



### Onderwerpen spreekuurcasus



## Conclusies

In 2018 zijn 23% meer vragen beantwoord dan begroot. Deze toename kan als volgt verklaard worden:

- Toename van vragen en verwijzingen vanuit de wijkteams: wij worden steeds beter gevonden door wijkcoaches in onze specialistische rol;
- Toestroom van statushouders die nog niet zelf hun weg kunnen vinden, maar ook niet (meer) geholpen worden door vluchtelingenwerk;
- De terugtrekkende overheid legt steeds meer verantwoordelijkheid bij de burger. 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 conclusie is dat mensen door dit 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.
- We hebben in 2018 gezien dat het werken op 9 locaties en met 21 spreekuren heeft geleid tot intensivering van de samenwerking met de sociale wijkteams. Daar zijn we blij om. Keerzijde is wel dat hierdoor de grenzen van wat met de huidige formatie te bewerkstelligen is bereikt zijn. In december 2018 hebben we in verband met hoge werkdruk tijdelijk een aantal spreekuren gesloten.

## Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

### 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 digitale 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.

### Toenemende vraag

Om aan de vraag van inwoners en netwerkpartners te kunnen voldoen en om in te kunnen blijven zetten op de zelfredzaamheid van inwoners, is een uitbreiding van het team sociaal raadslieden in een stad als Arnhem zeer wenselijk.

## 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
Aantal bereikte gezinnen in 2018	41 gezinnen
- Doorgezet vanuit 2017:	16 gezinnen
- Nieuw aangemeld	25 gezinnen
Waarvan:	
Nog niet gekoppeld per 31/12	6 gezinnen
Hulpvraag past niet bij Homestart:	5 gezinnen
Via Wijkteams:	11 gezinnen
Aantal vrijwilligers:	18

### Toelichting op prestaties:

- De meeste aangemelde gezinnen zijn gekoppeld. Door langdurige uitval van de coördinator, heeft Home-Start in de periode van september tot november niet op het gewenste niveau kunnen acteren. Met name aan de voorzijde van het proces, als het gaat om aanmeldingen en intakes kwamen zaken tijdelijk stil te liggen. Analyse over verhoudingen tussen aanmeldingen, koppelingen en uren coördinatie geven hierdoor een vertoebeld beeld.
- Zodra duidelijk werd dat de uitval van de coördinator langer zou gaan duren is alles in gang gezet om zo snel mogelijk een medewerker te vinden voor Home-Start, om de continuïteit te borgen. Primaire focus op de aandacht en begeleiding voor de gezinnen en vrijwilligers en daarnaast op borging van de processen. In november heeft er een audit plaatsgevonden vanuit de landelijke Homestart organisatie en is de licentie van Homestart voor een jaar verlengd.
- 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 2018 en signalen 2019

### Ontwikkeling

De samenwerking en contacten met de sociale wijkteams en andere externe partners zijn in het laatste half jaar door het uitvallen van de coördinator afgenomen. Ambitie is om dit in 2019 weer op te bouwen en uit te breiden. Daarnaast heeft de langdurige uitval van de coördinator de kwetsbaarheid blootgelegd van wijze waarop het intern was georganiseerd. Borging van continuïteit is dan ook een belangrijk thema in 2019, waarbij het doel zal zijn om Home-Start beter te verankeren in het totale aanbod van de ouderprogramma's.

De culturele achtergrond van de aangemelde gezinnen is zeer divers. De taalproblemen van gezinnen kunnen soms een belemmering zijn voor goede communicatie tussen vrijwilliger en gezin. Ook hebben de gezinnen die door de wijkteams worden doorverwezen over het algemeen meerdere (soms ook zwaardere) problemen.

### Signalen

#### *Bekendheid Home-Start*

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 naar gezinnen met kinderen tot 18 jaar kan een groter aantal gezinnen worden bereikt. Speerpunt van Home-Start Landelijk is om dit in 2019 verder uit te dragen.

#### *Vrijwilligers*

Net als in 2017 is ook in 2018 duidelijk zichtbaar dat de arbeidsmarkt blijft aantrekken. Dit heeft ertoe geleid dat veel vrijwilligers van Home-Start zijn gestopt. 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. Hierdoor is het aantal vrijwilligers sterk afgenomen. 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 2018	Gerealiseerd 2018
Omgangsbemiddeling	15	17
Consultatie en advies		34

### Toelichting op de prestatie

- In 2018 zijn wij met drie trajecten gestart, meegenomen uit 2017. In 2018 zijn er vijftien trajecten bijgekomen en zijn er zeventien afgesloten. Er gaan drie lopende trajecten mee naar 2019.
- Rechters kunnen voor geïndiceerde omgangsbemiddeling naar Lindenhout verwijzen en voor de niet-geïndiceerde bemiddeling naar Rijnstad.
- Van de zeventien gerealiseerde trajecten zijn er twaalf door het Wijkteam verwezen, twee op eigen initiatief aangemeld, één door een hulpverleningsorganisatie en twee intern doorverwezen.
- Van de zeventien gerealiseerde trajecten zijn er acht afgerond met een door de ouders ondertekend Ouderschapsplan.
- Naast de opgestarte trajecten is er in 2018 vierendertig keer consultatie en advies contact geweest met wijkcoaches en inwoners. Die niet hebben 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 2018 en signalen 2019

### Samenwerking netwerkpartners

- In 2018 heeft de tendens dat de wijkteams ons steeds beter weten te vinden zich voortgezet, dit blijkt uit het hogere aantal verwijzingen en consultaties dan in voorgaande jaren. In 2018 heeft de mediator informatie gegeven tijdens een overleg van de aandachtsfunctionarissen complexe echtscheidingen (wijkteams).
- Ook in 2018 is er contact geweest met netwerkpartners om het aanbod (blijvend) op elkaar te laten aansluiten. En complexe (v)echtscheidingsproblematiek te bespreken.
- De trend dat er door de Rechtbank Gelderland weinig zaken worden doorverwezen is in 2018 doorgezet, waarschijnlijk vanwege de toename van ernstige scheidingssituaties (en daardoor niet geschikt voor mediation).
- In 2018 heeft de mediator deelgenomen aan een Echtscheidingsconferentie georganiseerd door de gemeente Arnhem.
- Het groot aantal consultaties en adviezen is een positieve ontwikkeling, omdat hiermee door netwerkpartners expertise wordt gevraagd en gegeven waardoor de kwaliteit van hulpverlening zowel inhoudelijk als procesmatig verbetert wordt. Aandachtspunt is de tijdinvestering van het geven van consultatie en adviezen die in de huidige financiële constructie nog niet opgenomen is.

### Opgeleide mediators

Omgangsbemiddeling is tot maart 2018 over twee maatschappelijk werkers uitgevoerd, dit is aan de hand van de instroomgegevens teruggebracht naar 1.

De kwaliteit van de mediation is hoog, doordat de medewerker(s) specifiek zijn opgeleid als mediator. Daarnaast is er ruime kennis en ervaring bij de medewerker(s) in uitvoering van het algemeen maatschappelijk werk. Reacties en tevredenheid van de inwoners zijn positief. Aangegeven wordt dat dit met name te maken heeft met de goed ontwikkelde communicatieve vaardigheden vanuit de achtergrond als maatschappelijk werker.

### Signaal 2019

- Door toename van het aantal vechtscheidingen is doorverwijzing naar de geïndiceerde hulp van Lindenhout noodzakelijk. Door de Rechtbank zal minder beroep gedaan worden op de 'vrijwillige' mediation. In 2019 zullen de verwijzingen vanuit de Rechtbank laag blijven naar verwachting.
- In 2019 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, doordat partijen in een vroeg stadium met mediation starten.
- Ook binnen de gebiedsteams komen de medewerkers regelmatig inwoners tegen die behoefte kunnen hebben aan Rijnstad Omgangsbemiddeling. Het is wenselijk dit meer onder de aandacht te brengen.
- Gezien het grote aantal complexe echtscheidingen waar kinderen bij betrokken zijn, zou er in potentie veel meer vraag naar Omgangsbemiddeling moeten zijn. Men kan zich afvragen waarom dit achterblijft. Het is wenselijk om netwerkpartners op de hoogte te blijven houden van dit mooie vrij toegankelijke product.
- Regio gemeenten hebben interesse getoond in de uitvoering van Rijnstad Omgangsbemiddeling. Als deze tendens zich voorzet, kunnen we het team van mediation uitbreiden en flexibiliteit en continuïteit nog meer versterken.

*“Vaak is het een grote stap voor ouders om na lange tijd geen of moeizaam contact met elkaar te hebben gehad, samen in gesprek te gaan onder begeleiding van een mediator. In de meeste gevallen heeft dit feit op zich al een positieve invloed op de situatie”.*

*“Uit de praktijk: Moeder: “wist je dat ik vanwege jou in therapie ben gegaan!” Vader: “zal ik je wat vertellen, voor mij geldt precies hetzelfde!” De mediation kon worden afgesloten nadat de vader na 8 jaar weer contact met zijn dochter had”.*

## 4.d OZO-coördinatie

De OZO-coördinator coördineert de hulp voor moeilijk benaderbare en (woon) overlastgevende adressen in een wijk. De personen van deze adressen 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 verbeteren van de leefbaarheid, het bevorderen van veiligheid en het verminderen van (woon)overlast in het gebied. Dit geschiedt door regievoering op de hulpverlening, zowel inhoudelijk als procesmatig met betrekking tot multi-problemsituaties van veiligheid, (woon)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.

### 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 (woon) 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 zorgmijding 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 verminderen van (woon)overlast, het verbeteren van de leefbaarheid en het bevorderen van de veiligheid.

### Aantal casussen per gebied

Elden/Laar	52
Sch/Elder	58
CSA	105
Mal	118
Pres	60
RKV	90
NO	102
NW	116
Onbekend	37
	<b>738</b>

Achtergrond casussen	
Huiselijk geweld/ veiligheid	11%
Verslaving (is onderdeel)	7%
Woonoverlast (is onderdeel)	14%
Multiprobleem situatie	17%
Verward gedrag (is onderdeel)	13%

Aanmelder	
Politie	39%
Woningbouwcorporatie	34%
Wijkteam	10%
RIBW zorgbemiddeling	3%
Kabinet	1%
Rijnstad	1%
Veilig Thuis	1%
Veiligheidshuis	1%
VGGM	1%
Overig	10%

Type woning	
Portaal	11%
Volkshuisvesting	31%
Vivare	21%
Koopwoning	8%
Overig	28%

Woonvorm	
Begeleid wonen	1%
Eenpersoons huishouden	62%
Eenouder huishouden	7%
Samenwonend met kinderen	7%
Samenwonend zonder kinderen	6%
Overig	18%

## Ontwikkelingen 2018 en signalen 2019

- Burgemeester Marcouch heeft tijdens een bezoek aan een OZO in Presikhaaf expliciet de oproep aan de OZO-coördinatoren gedaan om de regierol steviger te pakken en bestaande structuren te doorbreken ten behoeve van veiligheid en zorg.
- De Wet Aanpak Woonoverlast is in werking getreden, daardoor heeft de burgemeester de bevoegdheid om een gedragsaanwijzing op te leggen. Wij hebben zitting aan de ontwikkeltafel. De eerste casussen waarin het opleggen van een gedragsaanwijzing volgens de Wet Aanpak Woonoverlast wordt onderzocht zijn uitgezet.
- Aanpak Noorderslag is doorontwikkeld van pilot naar project. De aanpak wordt ingezet op adressen waar overlast wordt veroorzaakt door bezoek van de bewoner, terwijl de bewoner niet in staat is om het bezoek te weren uit de woning. De bewoner wordt door de politie ondersteund om het bezoek te weren. Samen met de bewoner wordt een plan van aanpak opgesteld. Noorderslag wordt via het OZO ingezet.
- Adviesgesprekken met de beleidsadviseur verwarde personen, onder andere over het Ketenbreed meld- en adviespunt voor personen met verward gedrag, over de structuur van zorg en veiligheid, outreachende ondersteuning en bemoeizorg.
- Bemoeizorgtrajecten (RIBW zorgbemiddeling, Pro Persona bemoeizorg of consultatie/ advies) kunnen alleen nog ingezet worden als er sprake is van een ontruimingsvonnis, omdat deze trajecten vallen onder de (preventie van) maatschappelijke opvang. Dit betekent dat het OZO geen bemoeizorgtrajecten meer in kan zetten, behalve als de ontruimingsprocedure tot een vonnis heeft geleid. Dit bemoeilijkt het preventief werken vanuit het OZO, vooral als het gaat om zorgmijders.
- We hebben een nieuw registratiesysteem ingevoerd.
- Deelname aan pandenoverleg voorgezeten door kabinet van de burgemeester.
- Ziekenhuis Rijnstate afdeling geriatrie heeft de samenwerking opgezocht in zorgwekkende situaties, omdat de ziekenhuiszorg soms niet goed aansluit bij de thuissituatie in de wijk. In een aantal casussen hebben we geëxperimenteerd met een samenwerking.

- In het centrum van Arnhem kwamen veel signalen en meldingen binnen van overlast veroorzakende mensen die niet in het centrum wonen of dak- en/of thuisloos zijn. In samenwerking met de gemeente, politie, de RIBW en Pro Persona zijn we een project gestart. In dit project worden deze mensen in kaart gebracht en wordt een individueel plan van aanpak opgesteld.
- Op verschillende niveaus zijn gesprekken gevoerd over deelname van de wijkteams aan de OZO's. Dit is een wens van de OZO-partners. De wijkteams zijn een belangrijke partner in de keten. Deelname aan het OZO zou de samenwerking versterken en verbeteren.

### Signalen voor 2019

- Ontwikkelen van de uitvoering van de Wet Aanpak Woonoverlast op casusniveau in samenwerking met Afdeling Veiligheid.
- Informatiedeling met OZO-partners verbeteren, onder andere door ontwikkelen van het aanmeld- en registratiesysteem.
- Oppakken van signaal dat bemoeizorgtrajecten alleen nog ingezet kunnen worden als er een ontruimingsvonnis ligt, waardoor preventief werken bemoeilijkt wordt. Belemmeringen inzichtelijk maken naar gemeente.
- Aanpak Verwarde personen blijft een aandachtspunt. Ook in het kader van de Wvvgz die ingaat in 2020.
- Convenant van het OZO moet worden geactualiseerd, onder andere vanwege de AVG. Dit is geagendeerd in het overkoepelende overleg van OZO en teams leefomgeving.

## 4.e Meldpunt Ontruimingen

Rijnstad biedt hulp bij situaties als dreigende ontruimingen. 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 Ontruimingen Rijnstad. De aanmeldingen hiervoor komen van drie woningcorporaties in de gemeente Arnhem. Het Meldpunt Ontruimingen betreft een samenwerkingsverband tussen de gemeente Arnhem, VGGM, Volkshuisvesting, Vivare, Portaal en Rijnstad.

Bij de cliënten van het Meldpunt Ontruimingen Rijnstad 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 2018	Gerealiseerd* 2018
Intakes	90	25
Trajecten	80	18

\*Gerealiseerd staat voor 'traject/intake 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 we de laatste jaren zien, omdat corporaties minder ontruimingen 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 het project Vroeg Eropaf zal mogelijk een positief effect hebben op een afname van het aantal ontruimingsvonnissen. Dit leidt tot een afname bij het aantal trajecten die bij Rijnstad worden gemeld.

### Instroom

- Er zijn in 2018 22 inwoners aangemeld bij Rijnstad voor een Meldpunt Ontruimingen traject. Hieruit zijn 11 trajecten voortgekomen en 7 intakes zonder traject.
- 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

Corporatie	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Volkshuisvesting	14	13	25	41	43	55
Vivare	6	10	11	13	25	28
Portaal	2	6	11	18	8	19
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>72</b>	<b>76</b>	<b>102</b>

### Uitstroom

- De uitstroom in 2018 betreft 25 aanmeldingen waaruit 18 trajecten en 7 losse intakes zijn voorgekomen.
- Sinds dit jaar worden alle aanmeldingen bij Rijnstad in CVS gezet. Door alle trajecten in CVS te zetten is er beter zicht de wijze van afronding. Intake met traject of intake zonder traject.
- Er zijn 2 trajecten vroegtijdig beëindigd in 2018. Bij deze trajecten is er wel een begeleidingsovereenkomst getekend en een traject bij Rijnstad is opgestart. Inwoners hielden zich beide niet aan de gemaakte afspraken uit de begeleidingsovereenkomst. De woningcorporaties hebben in beide gevallen ervoor gekozen om de begeleidingsovereenkomst te ontbinden.

### Succesvolle hulpverlening

- In 2018 zijn er 18 trajecten afgerond, waarvan 16 succesvol zijn afgesloten. Succesvol afgesloten wil zeggen dat de situatie tenminste stabiel is. Daarvan zijn 9 trajecten na afsluiting toe geleid naar andere hulpverlening zoals reguliere schuldhulpverlening, wijkteam of overlast- en zorgcoördinatie. De overige 7 trajecten zijn stabiel afgesloten, doorverwijzing naar andere hulpverlening was niet nodig.
- 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 € 3.159,03 inclusief gemaakte kosten. De gemiddelde huurschuld ligt in 2018 hoger dan in 2017 (€ 3.072,68).

- De hulpverlener treft samen met de inwoner een betalingsregeling nadat de inkomsten en uitgaven inzichtelijk zijn. Het streven is om dit binnen 4 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 2018 bedraagt € 22.920,64. De totale opbrengst in 2018 is lager dan in 2017 (€ 54.389,-).

#### Toelichting:

- De totale opbrengst van de voorzieningenchecks 2018 is aanzienlijk lager dan de opbrengst van 2017. De grootste oorzaak voor de lagere opbrengst is de afname in instroom.

## Signalen 2019

#### Nieuwe crediteuren

Op 20 maart 2019 zal er een vernieuwd convenant getekend worden voor het Meldpunt Ontruiming. Vanaf deze datum zullen er drie nieuwe woningcorporaties aansluiten bij het project. Dit zijn Habion, Mooiland en Omnia. Wij hopen dat we in 2019 meer inwoners van Arnhem op een outreachende wijze kunnen benaderen om de huisuitzetting te voorkomen.

#### Wijkteam

In 2018 zijn de teamleiders van het wijkteam aangesloten bij zowel de werkgroep als de stuurgroep. Het is wenselijk om na het doorlopen van een traject bij het Meldpunt Ontruiming van Rijnstad nazorg te ontvangen van het wijkteam. De insteek is om het wijkteam standaard tijdens of bij het einde van het traject in te zetten met toestemming van de inwoner.

## 4.f Activerend beheer

Activerend beheer biedt financiële coaching voor de OGGZ-doelgroep voor de duur van maximaal een jaar. Financiële problematiek speelt vaak op de voorgrond en veroorzaakt veel stress, er blijft vaak weinig energie over om bijvoorbeeld woonruimte zoeken, te werken aan de gezondheid of dagbesteding. Door een traject Activerend beheer krijgt de inwoner weer grip op de financiën en ontstaat er ruimte om aan andere doelen te werken.

#### Doelstelling

Het project Activerend Beheer kent een tweeledige doelstelling:

##### 1. Minimale financiële stabiliteit

De activerende schulddienstverlening (SDV), zoals deze in Arnhem is ingevoerd, is een stap te ver voor de OGGZ-doelgroep. Ze zijn vaak niet in staat om zelfstandig stappen te zetten op de schulddienstverleningsladder. Activerend beheer 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. Financiële zelfredzaamheid vergroten

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 de eigen financiën te regelen.

Stap 1, 2 en 3 van de SDV-ladder: minimale stabiliteit

1. Ik heb ervoor gezorgd dat schuldeisers correct beslag leggen.
2. Ik maak gebruik van de inkomensondersteunende voorzieningen.
3. Ik betaal zo spoedig mogelijk weer de belangrijkste vaste lasten.

#### Maatschappelijke effecten

In begroting van 2018 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

De aanpak van activerend beheer is opgezet voor de OGGZ-doelgroep. Het is bedoeld voor mensen met meervoudige problematiek die de weg naar de juiste hulp niet vinden of zorg mijden. De aanpak van activerend beheer is outreachend en laagdrempelig. 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. Op dit moment is Activerend beheer beschikbaar voor cliënten van:

- RIBW Housing First;
  - IrisZorg Maatschappelijke opvang;
- De aanmelding verloopt via de begeleiders van RIBW en IrisZorg.

#### Prestaties

In 2018 zijn er 32 trajecten Activerend beheer gerealiseerd, namelijk 23 voor cliënten van IrisZorg en acht voor cliënten van RIBW. Binnen de ontwikkelingen van de OGGZ-zorgstructuur worden alle trajecten van Activerend Beheer geregistreerd in het Cliënt Volg Systeem van VGGM.

	Openstaand 1-1-2018	Instroom	Afgerond	Over 31-12-2018
IrisZorg	15	23	23	15
RIBW	5	6	9	2
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>17</b>

Er zijn minder trajecten gerealiseerd dan in de begroting was opgenomen. Dit komt omdat de instroom van cliënten van de maatschappelijke opvang van IrisZorg achter blijft. Hier komen we op terug onder 'signalen 2018'.

#### Resultaten

De resultaten worden besproken per doelstelling.

##### *De eerste doelstelling: minimale financiële stabiliteit*

De eerste doelstelling is het beklimmen van de eerste drie stappen van de SDV-ladder om minimale financiële stabiliteit te bereiken. De resultaten van de voorzieningenchecks brengt in beeld wat de opbrengst is van trede 1 (aanpassen beslagvrije voet) en 2 (inkomensvoorzieningen). De totale opbrengst van de voorzieningencheck was 47.877 euro in 2018. Dit is een gemiddelde opbrengst van 1.496 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.

**Tabel: Opbrengst voorzieningenchecks bij Activerend beheer**

Recht op hoger inkomen	€	1.164
Recht op heffingskortingen	€	-
Recht op (hogere) toeslagen	€	26.428
Recht op kwijtschelding e.d.	€	1.210
Recht individuele inkomenstoelag	€	-
Recht op bijzondere bijstand	€	3.731
Recht op voorz. gehandicapten / ouderen	€	-
Recht op tegemoetkoming kosten kinderen	€	-
Belastingteruggaaf	€	5.404
Aanpassing beslagvrije voet	€	9.940
<b>Totale opbrengst</b>	<b>€</b>	<b>47.877</b>

Trede 3 is het betalen van de vaste lasten. Dit is belangrijk met het oog op de uitstroom naar zelfstandig wonen. In 25 trajecten is het borgen van de vaste lasten gerealiseerd. In 7 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 of dat mensen niet mee kunnen of willen werken aan het traject. In deze tabel is te zien hoe het betalen van de vaste lasten wordt geborgd:

**Tabel: borging van betaling vaste lasten**

Inkomen in eigen beheer	13
Via uitkering	4
Budgetondersteuning op Maat	2
Budgetbeheer Plangroep	0
Beschermingsbewind	5
Anders	1
Niet gerealiseerd	7
<b>Totaal</b>	<b>32</b>

In de trajecten van Activerend beheer ligt de focus dus op het beklimmen van treden 1, 2 en 3 van de schulddienstverleningsladder. Dit is ook hard nodig, want zoals blijkt uit onderstaande tabel starten we in bijna alle gevallen vanuit een instabiele schuldsituatie.

**Tabel: Stappen zetten op de schulddienstverleningsladder**

Trede schulddienstverleningsladder	Bij intake	Afronding
0. Instabiele schuldsituatie	30	8
1. Schuldeisers leggen correct beslag	1	0
2. Maakt gebruik van inkomensvoorzieningen	1	1
3. Betaalt de primaire vaste lasten	0	6
4. Sniijdt waar mogelijk in uitgaven	0	3
5. Probeert extra inkomen te verwerven	0	3
6. Betaalt zoveel mogelijk af aan schuldeisers	0	1
7. Uitgaven aangepast, maakt geen schulden	0	10
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

In 9 trajecten is het niet gelukt om tot de derde trede te komen. Dit zijn vaak mensen die het zelf niet voor elkaar krijgen om in actie te komen, overzicht te krijgen en goed met geld om te gaan. In sommige gevallen zullen zij worden doorverwezen naar beschermingsbewind om te voorkomen dat de financiële situatie erger wordt. Daar tegenover staat dat bij 23 trajecten de doelstelling van minimale stabiliteit op de derde trede is 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: vergroten financiële zelfredzaamheid*

De tweede doelstelling van Activerend beheer is het vergroten van de financiële zelfredzaamheid. De bedoeling is dat cliënten zo zelfstandig mogelijk de financiën

beheren, en dat er alleen ondersteuning wordt ingezet als dat nodig is.

Vorm van beheer	Definitief advies	Uitstroom
Eigen beheer	16	16
Betaling vaste lasten van PW-uitkering	4	4
Basisbeheer Plangroep	1	0
Budgetondersteuning op Maat (BooM)	1	1
Beschermingsbewind professioneel	5	6
Overig	5	5
<b>Totaal</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

Na afloop van de trajecten Activerend beheer blijken veel cliënten zelfredzaam genoeg te zijn geworden om de financiën zelf te beheren en is het niet nodig om beschermingsbewind aan te vragen. In slechts 6 trajecten hebben de cliënten besloten om beschermingsbewind aan te vragen. In 10 trajecten is gekozen voor een tussenvorm. In 16 van de 32 trajecten hebben cliënten door activerend beheer voldoende geleerd om de financiën zelf te beheren.

## Signalen 2018

In 2018 hebben we verschillende gesprekken gevoerd met IrisZorg over de ondersteuning bij schulden vanuit Activerend beheer. Bij een aantal medewerkers van IrisZorg was het (onjuiste) beeld ontstaan dat er bij Activerend beheer niet wordt ondersteund in het treffen van betalingsregelingen. Voor cliënten met een oude huurschulden die uitstromen naar de reguliere woningmarkt is het treffen van een betalingsregeling voor de oude huurschuld essentieel. We hebben gesprekken gevoerd met IrisZorg en de gemeente, en de informatie (zie kader) verspreid over Activerend beheer.

### Activerend beheer & schulden

Activerend beheer valt onder de Activerende schulddienstverlening. In het traject wordt dus ook aandacht besteed aan betalingsachterstanden en schulden.

#### 1. Het inventariseren van de schulden

Doel: de cliënt heeft een overzicht van de schulden.

Cliënten hebben vaak niet alle brieven van schuldeisers meer en zijn het overzicht kwijt. In het traject wordt de cliënt ondersteunt om de schulden te achterhalen, brieven te ordenen in de map en alle schulden overzichtelijk te weergeven in een schema.

#### 2. Betalingsregelingen met schuldeisers

Doel: de cliënt heeft indien mogelijk betalingsregelingen voor schulden getroffen. Dit geldt vooral voor zogenaamde 'feitelijk preferente schuldeisers', onder andere met:

- Woningbouwcorporaties: cliënten in de opvang kunnen pas uitstromen als er een aantal maanden wordt afgelost aan oude huurschulden.
- CJIB: door via het ketenloket een betalingsregeling te treffen voor boetes kan worden voorkomen dat cliënten worden opgepakt.

- Toeslagen: het aanvragen van kwijtschelding of een persoonlijke betalingsregeling voor oude toeslagschulden bij de Belastingdienst voorkomt dat toeslagen worden verrekend, belangrijk voor de aanvraag van huurtoeslag van een nieuwe woning.

Zoals vermeld onder 'prestaties' hebben we in 2018 minder trajecten gerealiseerd dan verwacht. In 2018 hebben we 23 trajecten voor cliënten van IrisZorg uitgevoerd, ook zijn er 23 nieuwe trajecten aangevraagd. Dit is minder dan verwacht. Mogelijk heeft het misverstand over de ondersteuning bij schulden bijgedragen aan de lagere inzet van Activerend beheer door begeleiders van IrisZorg. Voor Rijnstad is niet inzichtelijk hoeveel trajecten voor de maatschappelijke opvang IrisZorg uitvoert. Het zou interessant zijn om de aantallen trajecten te vergelijken, zodat inzichtelijk wordt of het aanbod van Activerend beheer maximaal benut wordt.

Ook in 2018 hebben we verzoeken van netwerkpartners gekregen of activerend beheer ingezet kan worden voor andere doelgroepen. Dit signaal hebben we met de beleidsadviseur besproken en is ook besproken in de duidingssessies over de Factsheet Centrale Toegang MO.

### Ontwikkelingen 2019

In de verantwoording over 2017 hebben we de voor- en nadelen van het inzetten van Budgetondersteuning op Maat beschreven. Op verzoek van Plangroep maken we geen gebruik meer van Budgetondersteuning op Maat voor budgetbeheer. Plangroep heeft ons verzocht om cliënten van Activerend beheer aan te melden voor basisbeheer, zoals dat bij de reguliere SDV-trajecten van Rijnstad ook gaat. In 2019 zullen we dus geen gebruik meer maken van Budgetondersteuning op maat, maar zetten we zo nodig basisbeheer van Plangroep in.

IrisZorg heeft ons geïnformeerd dat de gezinsopvang van IrisZorg wordt overgenomen door Leger des Heils. Activerend beheer wordt ingezet voor de gezinsopvang. Dit zal dus zorgen voor een verandering in de samenwerking.

## 4.g Formulierenbrigade

### Toelichting prestaties:

- In 2018 zijn er 351 huishoudens bij de formulierenbrigade aangemeld;
- Bij 258 huishoudens heeft de formulierenbrigade een voorzieningencheck afgenomen (begroot 455 stuks), dit heeft geresulteerd in een totale opbrengst van € 269.226,-
- Bij 93 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 258 huishoudens bij wie een voorzieningencheck is afgenomen, was bij 193 sprake van “niet gebruik” van regelingen en voorzieningen. De volgende tabel geeft een totaal overzicht van het opgespoorde : “niet-gebruik”.

### Opbrengst Voorzieningenchecks in 2018

Ander hoger inkomen	€	30.149
Heffingskortingen	€	4.644
Toeslagen	€	99.323
Kwijtschelding	€	29.538
Individuele Inkomstenstoeslag	€	21.210
Bijzondere bijstand	€	29.526
Regeling Chronisch Zieken en Gehandicapten	€	17.272
Tegemoetkoming kosten kinderen	€	213
Belastingen	€	19.554
Overig	€	17.797
Bedrag aanpassing beslagvrije voet	€	0
<b>Opbrengst</b>	<b>€</b>	<b>269.226</b>

Gemiddelde opbrengst per VC (258): € 1.044,-  
Gemiddeld per opbrengst (193) € 1.395,-

### Uit welk gebied kwamen de cliënten:

1. CSA	64
2. Presikhaaf	43
3. Arnhem Noord- Oost	36
4. Arnhem Noord- West	39
5. Malburgen	50
6. Vredenburg, Kronenburg, Rijkerswoerd	41
7. Elden en De Laar	62
8. Schuytgraaf en Elderveld	16
<b>Totaal</b>	<b>351</b>

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

Eigen initiatief via website	89
Eigen initiatief overig	62
Via voorlichting	4
Verwezen overig *	75
Via thuiszorg-organisaties	2
Via wijkteam	95
Verwezen door Vroeg Eropaf	24
<b>Totaal</b>	<b>351</b>

\* O.a. door Rijnstad intern

### Verwijzingen vanuit de wijkteams

1. CSA	16
2. Presikhaaf	3
3. Arnhem Noord-Oost	9
4. Arnhem Noord-West	16
5. Malburgen	13
6. Vredenburg, Kronenburg, Rijkerswoerd	6
7. Elden en De Laar	27
8. Schuytgraaf en Elderveld	5
<b>Totaal</b>	<b>95</b>

## Ontwikkelingen 2018

De formulierenbrigade is een erkend leerbedrijf, naast de inzet van vrijwilligers doet zij haar werk met inzet van stagiaires. Doordat de opleiding SMD (“specialist”) is opgegaan in de opleiding sociaal werk (“generalist”) sluit deze opleiding minder goed aan dan voorheen bij de werkzaamheden van de formulierenbrigade. We hebben vanuit deze opleiding twee stagiaires gehad. Wij hebben er voor gekozen contact te zoeken met andere scholen in de regio. Dit heeft ertoe geleid dat wij in 2018 voor het eerst ook een stagiaire vanuit het Astrum in Velp hebben mogen verwelkomen. Van beiden kanten is dit goed bevallen. Wij hopen ook in de toekomst vaker stagiaires van het Astrum te mogen begeleiden. Begin 2018 is er voor een korte periode een tweede vrijwilligster bij gekomen. Eind 2018 hebben wij na drie jaar afscheid genomen van onze laatste vrijwilligster. Wij zijn actief op zoek naar nieuwe vrijwilligers voor de formulierenbrigade.

In 2018 kregen we aanmeldingen van het project ‘Meldpunt Onverzekerden’ van de gemeente Arnhem. Deze aanmeldingen hebben we met wisselend succes kunnen afhandelen. Het blijkt hier te gaan om een moeilijke doelgroep. Na de evaluatie, begin dit jaar, hebben we besloten hier wel verder mee te gaan.

In 2018 zijn wij actief bezig geweest om onze cliënten digitaal sterker te maken. Dit doen wij bijvoorbeeld door met een laptop op huisbezoek te gaan en uitleg te geven over de



DigiD. Samen loggen we in op de diverse overheidswebsites en geven we uitleg wat de client hier allemaal kan en hoe de cliënt dit eventueel zelf kan doen.

#### Signalen 2019:

- In 2019 willen wij nog meer zichtbaar zijn. We zullen dit realiseren door voorlichting en verspreiden van folders en mailingen. Naast ons zichtbaar te maken en te houden voor verwijzers, willen wij ons ook zichtbaar maken voor de inwoners, dit doormiddel van een artikel/advertentie op wijkwebsites en/of in wijkkrantjes.
- Ook in 2019 zullen wij actief blijven zoeken naar nieuwe vrijwilligers en stagiaires, door contacten aan te halen met diverse scholen in de regio en de vrijwilligersvacature uit te zetten bij de vrijwilligerscentrale.

## 4.h Vrijwilligerscoördinatie

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

### Vrijwillige Budgetcoaches en Coaches Financieel Sterk

Tot juli 2018 zijn vrijwilligers binnen de Schuldhulpverlening als budgetcoach ingezet. Vanaf juli 2018 zijn de budgetcoaches overgegaan in het project 'Coaches Financieel Sterk'. Deze in 2017 op de Geitenkamp gestarte pilot kon in 2018 met financiering van de Dullertstichting worden uitgebreid over heel Arnhem.

De coaches Financieel Sterk worden breed ingezet op financieel-administratief vlak. Ze zijn ondersteunend tijdens de inzet van het wijkteam (preventief of in een vroeg stadium van financiële problemen), tijdens een stabilisatietraject bij Rijnstad of in een (nazorg) traject bij Plangroep.

De inzet van deze vrijwilligers draagt, naast de begeleiding, ook bij aan het eerder signaleren van problematiek op andere levensgebieden.

#### Prestatie

In 2018 waren er gemiddeld 30 vrijwillige budgetcoaches/coaches Financieel Sterk actief.

De vrijwilligers zijn in 50 stabilisatietrajecten van Rijnstad actief geweest.

In het stabilisatietraject kan de vrijwilliger op meerdere gebieden actief ingezet worden ingezet.

Waaronder:

- Coachen in omgaan met administratie
- Coaches in omgaan met budget (inkomsten en uitgaven)
- Kortdurende ondersteuning; niet structureel bijv. invullen van formulieren, bijeen verzamelen stukken e.d.

De schuldhulpverleners van Rijnstad geven over de inzet van een vrijwilliger het volgende aan:

- Bij 43 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 32 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 12 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 5 maanden.

De afname van de inzet binnen een stabilisatietraject van Rijnstad, heeft mogelijk te maken met het project Financieel Sterk. Hierin worden vrijwilligers al in een vroeg stadium ingezet door het wijkteam, ter ondersteuning van de inwoners.

---

**Beroepskracht over vrijwilliger:**

*'Fantastische resultaten heeft inwoner met jouw hulp bereikt!!  
Bedankt voor het zeer uitgebreide verslag.'*

**Inwoner over vrijwilliger:**

*'Ik merk dat jij meer tijd voor mij kan maken, dat is zo fijn.'*

**Werving en scholing vrijwillige budgetcoaches**

Het hele jaar is actief geworven om de groep vrijwilligers te laten groeien. Op de vacature hebben 38 kandidaten gereageerd. Na selectie zijn 19 vrijwilligers gestart. Er zijn in 2018 18 vrijwilligers gestopt.

Er hebben 2 startscholingen plaatsgevonden, waaraan 11 vrijwilligers 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 (budget)coach: wie is dit binnen Rijnstad en wat wordt er van hem/haar verwacht?
- Taken van de vrijwilliger;
- Gespreksvoering/-technieken: oplossingsgericht werken en motiverende technieken met aandacht voor fases van gedragsverandering;
- Schulden: 'hoe om te gaan met...' (gevoel schulden hebben, druk schuldeisers, etc.)

**Vrijwilligers:**

*'Vanuit mijn werk in de ICT weet ik hoe moeilijk de moderne digitale wereld voor veel mensen nog steeds is. Ik zie het belang om goed baas te zijn over je uitgaven en inkomsten en help graag bij het opzetten van een begroting, het sorteren van belangrijke en minder belangrijke post, het ouderwets sorteren in ordners of in je mailbox.'*

*'Uit eigen ervaring uit het verleden, weet ik hoe je door je door (dreigende) schulden je leven behoorlijk op de kop kan zetten. Het lijkt me dan ook heel dankbaar werk om deze mensen weer op het goede weg te helpen.'*

*'Ik vond het erg leuk om Arnhemmers te helpen met financiële problemen. Je helpt mensen een nieuwe start te maken met hun leven en overzicht te creëren in financiën.'*

*'Ik heb een geweldige tijd gehad en wil jullie en jou in het bijzonder daar hartelijk voor bedanken. Ik heb een mooi afscheid gehad en zie terug op een leerzame tijd!'*

**Taken van de vrijwilligerscoördinator**

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 voor een kennismakingsgesprek. Verloopt deze tot wederzijdse tevredenheid, dan kan de vrijwilliger aan de slag.

---

In 2018 hebben zich ook veel kandidaten op eigen initiatief aangemeld. Niet via de vacature, maar doordat zij vanuit zichzelf graag op financieel gebied actief willen zijn of doordat zij via anderen 'getipt' zijn over het vrijwilligerswerk bij Rijnstad.

- **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 startscholing, verdiepende scholingen en coaching. Binnen een half jaar na start vindt een startevaluatie plaats gevolgd 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 of beroepskrachten. 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.

**Vrijwilliger:**

*'Jullie monitoren de tevredenheid goed en houden korte lijntjes met de vrijwilligers om dit te behouden. De cursussen waren relevant.'*

**Algemene scholing vrijwilligers Vrijwillige budgetcoaches en Thuisadministratie**

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

In 2018 zijn de volgende scholingen/themabijeenkomsten voor alle vrijwilligers aangeboden:

- Laaggeletterdheid;
- Digitale thuisadministratie;
- Zorgverzekeringslijn;
- Meldcode geweld;
- Leven met schulden en de rol van de hulpverlener.

Daarnaast zijn in 2018 vanuit andere organisaties trainingen aangeboden:

- Moviera: kenniscafé OUDEREN IN VEILIGE HANDEN;
- Lezing Froukje Weidema "Beroepsethiek in sociaal werk: hoe ga jij daar mee om?"
- Stichting Versterk 't Netwerk "Gedragsproblematiek";
- Volare; kortlopende cursussen, trainingen en workshops (23 vrijwilligers hebben deelgenomen).

**Vrijwilliger:**

*'De bijeenkomst over leven met schulden en de rol van de hulpverlener, vond ik zeer de moeite waard. Heel goed van toon, opbouw en duidelijkheid. Hij wil met name begrip kweken voor de praktische situatie van vele schuldenaren. Zijn punten van aanbeveling schieten in de roos.'*

## Thuisadministratie

De Thuisadministratie ondersteunt inwoners bij het ordenen en het bijhouden van hun administratie. In 2018 is gestreefd naar een inzet van 6 vrijwilligers en 14 stagiaires Social Work van de HAN (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen). Deze worden aangestuurd door de vrijwilligerscoördinator.

### Prestatie

In 2018 zijn 7 vrijwilligers en 14 stagiaires (vanaf september zijn 8 stagiaires ingezet). Er zijn 261 inwoners begeleid. Er is aan het begin van het jaar gestart met 73 inwoners die in 2017 al begeleiding kregen. In 2018 zijn er 188 nieuwe aanmeldingen binnengekomen, en zijn 173 trajecten afgesloten. In 2019 starten wij met 88 lopende trajecten.

De wijkteams maakten in 2018 goed gebruik van de Thuisadministratie. Er zijn korte lijntjes met het wijkteam 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 2018 en signalen 2019 Vrijwilligerscoördinatie

- In 2018 is een scholing geboden, vanuit de resultaten van het onderzoeksproject Digitale Thuisadministratie, aan de vrijwilligers Thuisadministratie, Schuldhulpverlening en Financiën en Formulieren. De vrijwilligers hebben geleerd hoe ze inwoners kunnen screenen op (on)mogelijkheden en hoe ze inwoners kunnen motiveren. Daarnaast weten ze nu welke methode van digitaal ordenen het meest geschikt is;
- In 2018 is het aanbod 'Thuisadministratie Arnhem', samen met Humanitas en SWOA. Het betreft een schema waarin de overeenkomsten en onderscheid van de drie partijen wordt weergegeven. Voor wijkcoaches is dit schema ondersteunend in het vinden van de juiste hulp voor de inwoner;
- De kwartiermaker van de Arnhemse Dialoog heeft samen met de drie aanbieders van Thuisadministratie Arnhem een meeting georganiseerd voor maatschappelijk betrokken bedrijven. De insteek was de vrijwillige inzet van werknemers als hulp en steun aan Arnhemmers met financiële zorgen;
- In 2018 is overleg geweest met een aantal sleutelfiguren van woonwagengebouwen. De insteek is signaleren en aanpak laaggeletterdheid en daarnaast het signaleren een aanpakken financiële problematiek. Voor dit laatste is een vrijwilliger – met connecties binnen de groep – gestart bij de Thuisadministratie die hulp gaat bieden bij de administratie van de woonwagengebouwen;
- In 2018 hebben we met ons vrijwillige aanbod deelgenomen aan de initiatievenmarkt van de wijkteams in Arnhem-Zuid. Hierin hebben we richting inwoners en netwerkpartners het aanbod geprofileerd;
- Binnen de pool vrijwilligers zijn een aantal vrijwilligers die naast het actief ondersteunen van inwoners, mee willen denken over nieuwe initiatieven in de ondersteuning van inwoners. Deze vrijwilligers worden hierin aangemoedigd vanuit hun eigen werkgever: SNS, ING en Nibud. In 2018 heeft dit tot meerdere gesprekken geleid over onderwerpen als "inzet bespaarexpert om inwoners nog financieel weerbaarder te maken" of "het vereenvoudigen van het lezen en begrijpen van brieven van oa schuldeisers";

- In 2018 hebben zo'n 90 medewerkers van Akzonobel / Nouryon hun kerstpakket gedoneerd aan Rijnstad, voor inwoners met financiële problemen. Georganiseerd door een vrijwilliger die daar zelf werkzaam is en binnen haar bedrijf vertelde over haar vrijwilligersactiviteiten. De medewerkers van Akzonobel / Nouryon wilden graag hun steentje bijdragen in de bestrijding van armoede;
- In 2018 is er contact gelegd met het Nibud over de basistraining 'Helpen met thuisadministratie'. Een e-learning bestaande uit 8-10 lessen, waarin de vrijwilliger geïnformeerd over verschillende onderwerpen en over de rol als vrijwilliger bij het ondersteunen van inwoners met financiële vragen. Besloten is deze training actief aan te bieden aan startende vrijwilligers. Opgevolgd door een interne plenaire evaluatie, waarin de theorie wordt doorgenomen en besproken wordt hoe toe te passen in de praktijk;
- In 2018 is onderzocht of de vrijwilligers ook kunnen bijdragen in het signaleren van laaggeletterdheid. Concreet door bij de start van de hulp de Taalmeter af te nemen. Door een te laag animo onder de vrijwilligers is dit niet doorgegaan (de ondertoon was dat er al veel wordt gevraagd/verwacht van de vrijwilligers);
- De gemeente Arnhem heeft in 2018 vrijwilligers van SWOA, Humanitas en Rijnstad uitgenodigd deel te nemen aan het Geldplan "Kom uit de geldzorgen". Dit is ontwikkeld door Startpunt Geldzaken vanuit het Nibud. Vrijwilligers leren aan de hand van casuïstiek met het Geldplan te werken om het vervolgens te gebruiken in de ondersteuning aan inwoners;
- Op 15 november 2018 is de vrijwilligerscoördinator naar een congres van Agora geweest. De landelijke beroepsvereniging voor coördinatoren **vrijwilligerswerk** die ruim 70.000 **vrijwilligers** vertegenwoordigt. Thema van het congres was "vrijwillig en dus uit eigen beweging". Over de positie van de coördinator en op welke manier de coördinator bijdraagt aan prettige samenwerking met, en goede praktische inzet van vrijwilligers.
- In 2019 investeren we verder in de kennis en vaardigheden van vrijwilligers. De scholingen die al zijn gepland of waarover we in gesprek zijn:
  - Workshop Nibud. Geldplan "Kom uit de geldzorgen!"
  - Geld en het brein (Schaarste);
  - Bewindvoering: wat is de rol van een bewindvoerder?
  - Basistraining "Digitalisering";
- Begin 2019 woont de vrijwilligerscoördinator een overleg bij van het project 'energiebewustwording huurders' van de gemeente. Het project ziet veel inwoners die met energiearmoede kampen en zoekt mogelijkheden van aanpak. Denk hierbij aan vrijwilligers die advies en tips geven rondom het verlagen van de energiekosten;
- In mei 2019 biedt de vrijwilligerscoördinator met een vrijwilliger een actieve bedrage in het regionale kennisatelier Werk&Inkomen, georganiseerd door ZonMW. In deze bijeenkomst worden workshops georganiseerd, bedoeld voor beleidsmakers, professionals en clientvertegenwoordigers. In de workshop "Waar ligt de toegevoegde waarde van vrijwilligers in de schuldhulpverlening" bieden wij een actieve bijdrage en komen vragen aan bod als:
  - Wat mag je wel en niet verwachten van vrijwilligers?
  - Wat zijn succes- en faalfactoren in de samenwerking tussen professionals en vrijwilligers?
  - Wat moeten gemeenten doen om de bijdrage van vrijwilligers tot een succes te maken?

## 4.i Collectief aanbod

### Cursus: 'Uitkomen met inkomen'

#### Doel

De cursus "Uitkomen met inkomen" wordt gegeven om de inwoner meer kennis en vaardigheden aan te leren met betrekking tot de financiën.

#### Voor wie?

De budgetcursus is bedoeld voor inwoners die:

- bekend zijn met (langdurige) schuldenproblematiek;
- door omstandigheden de grip op hun financiën kwijt zijn of dreigen te raken;
- bevestiging en/of zelfvertrouwen willen krijgen in het omgaan met geld.

#### Inhoud

De budgetcursus die achtmaal gegeven zou worden en ook is gegeven, betreft een groepstraining die bestaat uit 4 bijeenkomsten van 2 uur.

De cursus 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.

In alle bijeenkomsten wordt gewerkt aan bewustwording van en inzicht in het eigen gedrag.

Er is vooral aandacht voor handelingen die goed gaan, om de inwoner te motiveren om actie te blijven ondernemen in het creëren van een stabiel financieel huishouden.

Als er sprake is van een schuldensituatie, krijgt de inwoner advies om dit aan te pakken.

#### Ervaringen inwoners:

*"Ik vond het zeer informatief en het heeft alles wel veel duidelijker gemaakt"*

*"Ik heb heel veel praktische tips gekregen, waardoor ik al stappen heb kunnen zetten"*

*"Ik heb advies op maat gekregen, waardoor ik persoonlijke groei merkte"*

*"Echt een top cursus! Top begeleiders! Veel aandacht voor de deelnemers"*

*"Ik heb geleerd dat het eigenlijk leuk is om je in je financiën te verdiepen. Ik ben nu heel ontspannen, terwijl ik voor de cursus stress voelde over alles wat met geld te maken had"*

#### Wanneer en waar heeft de cursus plaatsgevonden?

In 2018 is de cursus acht keer gegeven:

- 4 x overdag;
- 4 x in de avond.

Op verschillende locaties in Arnhem Noord en Zuid:

- Wijkcentrum De Symfonie;
- Hoofdkantoor Rijnsd (Roermondsplein);
- Wijkcentrum De Hobbit;
- Jongeren centrum De Madser.

#### Door wie wordt de cursus gegeven?

Alle cursussen zijn gegeven door een schuldhulpverlener en een vrijwilliger (budgetcoach) van Rijnsd.

De samenwerking met een vrijwilliger is van toegevoegde waarde.

De vrijwilliger ondersteunt het proces van voorbereiding, uitvoer en afronding.

Zij delen kennis, ervaring en dragen bij aan een prettig groepsproces.

In 2018 hebben er 2 vrijwilligers meegedraaid. En zij halen hier veel waardering uit:

- *het is leren van elkaar, ook wij leren van cursisten;*
- *iedereen heeft er echt 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 kan 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 nog een keer te volgen.*

#### Aanmelding

Er wordt actief geworven naar deelnemers. Er is een flyer en gedurende het jaar wordt de cursus op verschillende manieren: social media (website, Facebook, LinkedIn), mail intern en extern, voorlichtingen, onder de aandacht gebracht.

Inwoners melden zich op eigen initiatief aan of worden in overleg via een contactpersoon (beroepskracht) aangemeld.

In 2018 heeft er een verschuiving plaatsgevonden in de wijze van aanmelding. Zo worden er sinds het voorjaar geen rechtstreekse aanmeldingen vanuit het project BOOM gedaan. Dit komt door de wijziging in de privacywetgeving in het voorjaar. De medewerker adviseert de inwoner nu zichzelf aan te melden voor de cursus.

In 2018 bedroeg het aantal aanmeldingen 69. Gemiddeld 9 deelnemers per cursus.

#### Wijze van aanmelding

Eigen initiatief	44
Rijnstad intern	14
Wijkteam	5
Overig	6
<b>Totaal</b>	<b>69</b>

#### Welk wijkteam

4. Arnhem Noord-West (Klarendal - Burg. kwartier e.o.)	1
5. Malburgen	1
8. Schuytgraaf en Elderveld	3
<b>Totaal</b>	<b>5</b>

#### Uit welk gebied komt cliënt?

1 Centrum-Spijkerkwartier - Broek	7
2 Presikhaaf	3
3 Noord-Oost	7
4 Noord-West	11
5 Malburgen (Oost en West)	16
6 Vredenburg, Kronenburg, Rijkerswoerd	15
7 Elden en De Laar	6
8 Schuytgraaf en Elderveld	4
<b>Totaal</b>	<b>69</b>

#### 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 van 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 2018 is de cursus aan inwoners aangeboden. Elk traject bestaat uit acht bijeenkomsten en een terugkombijeenkomst na twee of drie maanden. Ook in 2018 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 kunnen de trainers hier gericht op adviseren. In het voorjaar zijn zeven inwoners gestart met de cursus en in het najaar negen inwoners. Aanmeldingen zijn gelopen via psychologen, wijkteams en al betrokken hulpverlening. Tevens zijn IrisZorg en RIBW ook goede verwijzers. Enkele deelnemers hebben zich aangemeld naar aanleiding van een bericht in de krant of op Facebook.

In 2018 waren er 26 inwoners waar een intake mee heeft plaatsgevonden, maar waarbij tijdens de screening is vastgesteld dat een cursus op dat moment niet passend is. Er is veelal teveel gaande, er lopen meerdere trajecten waardoor er geen ruimte is voor nieuwe informatie. In een enkel geval kon een deelnemer niet meedoen omdat de cursus in een buurthuis gegeven wordt en de ex-partner absoluut niet mocht weten dat mevrouw hulp had gezocht (eerwraak). Uit ongerustheid dat andere bezoekers van het buurthuis deze informatie onbedoeld zouden doorspelen, hebben we mevrouw een ander traject geadviseerd. Ons gesprek, deelname of geen deelname, heeft in die zin altijd een functie. Als iemand om welke reden niet mee kan doen, kijken we wat er wel mogelijk is en /of brengen we mevrouw zelf in contact met andere vormen van hulpverlening.

#### 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. Ere waren te weinig aanmeldingen: 2 gezinnen waarbij er ook uit 1 gezin meerdere kinderen waren. De training heeft dan niet het gewenste effect (interactie).

## 5. Monocentra

### Algemeen

Onze Monocentra De Symfonie en De Hobbit zijn zelfstandige wijkcentra in de gebieden CSA en Malburgen. Deze ontmoetingslocaties zijn vertrouwde plekken waar mensen en professionals samenkomen om gesprekken te voeren, te koken en te eten, van elkaar en met elkaar te leren en te recreëren als basis voor persoonlijke ontwikkeling en verhoogde participatiekansen in onze samenleving. Als laagdrempelige ontmoetingsplekken spelen De Hobbit en De Symfonie een belangrijke rol binnen het maatschappelijk steunsysteem waarin bewoners terug kunnen vallen op hun sociaal netwerk en directe leefomgeving.

In 2018 zijn er, in lijn met de beschikking en vraagstelling vanuit de gemeente, concrete stappen gezet richting een bredere programmering met meer samenwerking. Er is sprake van een steeds breder aanbod aan activiteiten en trainingen gericht op onder andere taal & laaggeletterdheid, sport & gezondheid, dialoog & begrip, diversiteit, kunst & cultuur, inclusie, talentontwikkeling, (vrijwilligers)werk en schuldenproblematiek. De technische coördinatie in de Monocentra, de programmering, de doorverwijzing van bewoners naar partners in de wijk en bewonersondersteuning maar ook de inzet van zelfbeheer is een verantwoordelijkheid van de accommodatiegebonden agoog. Met Team Leefomgeving CSA is over de functieomschrijving uitgewisseld en is nadrukkelijk over het belang van deze functie gesproken, mede in het kader van de veiligheid in onze gebouwen.

Onze wijkcentra zijn gericht op wijkbewoners maar worden ook ingezet voor diverse vormen van samenwerking met Sociale Partners, voorbeelden hiervan zijn:

- Voor het Sociale Wijkteam zijn het vindplaatsen maar ook doorverwijslocaties gericht op de participatie van cliënten in het vrijwilligerswerk en participatiewerk.
- Daarnaast is er vanuit het Kinderwerk frequent contact met het Wijkteam jeugd en de aanpalende scholen over de gesteldheid en kansen van kinderen in het gebied.
- Met het Sportbedrijf wordt intensief samengewerkt voor activiteiten met kinderen.
- Andere partners en projecten zoals Vitale Verbindingen, De Kansen, Het Kunstbedrijf en Theater AanZ ondersteunen ons bij ontwikkelingen op diverse thema's.
- Met de teams Leefomgeving wordt samenwerking gezocht gericht op de ondersteuning van wijkplatforms, groepen en individuele wijkbewoners en het uitvoeren van diverse projecten gericht op specifieke Sociale Impact.

### 5.a De Hobbit (Malburgen)

- De Hobbit is zowel een Jeugdplein als Wijkcentrum voor kinderen en ouders in Malburgen-Oost. Jong en oud met verschillende culturele achtergronden ontmoeten elkaar hier en vormen samen een kleine multiculturele gemeenschap;
- Als integraal bewonerscentrum biedt De Hobbit onderdak aan wijkgroepen en vrijwilligers die activiteiten organiseren voor en met buurtbewoners en incidentele groepen (bijvoorbeeld asielzoekers) in en soms buiten het gebied;
- Het aangeboden programma wordt zoveel mogelijk afgestemd met de lokale scholen, het Sportbedrijf, diverse wijkgroepen en sociale partners. Hierbij sluiten wij aan op de vraag in het gebied.
- Het ontmoetingscentrum is ernstig gedateerd en heeft op kortere termijn modernisering (zie Nieuwbouw).

### Activiteiten

- In De Hobbit vonden in 2018 diverse activiteiten plaats voor kinderen, tieners en volwassenen;
- Het programma-aanbod richt zich op (maatschappelijke) thema's rond ontmoeten, bewegen, spelen, taalontwikkeling en sociale weerbaarheid voor alle doelgroepen;
- Rijnstad Kinderwerk werkt intensief samen met het Sportbedrijf en geselecteerde aanbieders; meerdere middagen per week vinden er activiteiten plaats zowel tijdens de schoolperiodes als in de vakanties;
- Activiteiten zijn o.a.: speelmorgen, kleuterclub, spellenbank, kookclub, theater, tennis, musical, basketbal, karate, computerles, bingo, ouderensoos, sporten voor vrouwen, fietslessen, taalles, tafeltennis, jokerclub, Marokkaanse en Turkse vrouwengroep, Hindoestaanse groep, Arabische les en Jeugdland.

### Nieuwbouw

- Buurtcentrum De Hobbit stamt uit de jaren '70 en is sinds het begin eigendom van Rijnstad. Het gebouw heeft sinds haar bestaan verschillende kleine en grote verbouwingen en uitbreidingen ondergaan. Nadat in 2016 het omliggende Jeugdplein De Hobbit gereed kwam, is er gekeken naar de herontwikkeling van het gebouw als blijvende locatie voor buurtactiviteiten in Malburgen Oost.
- Tussen de Gemeente Arnhem, Volkshuisvesting en Rijnstad zijn er gesprekken geweest om samen een nieuwe "Hobbit" te realiseren als Wijkcentrum van de toekomst. Daarbij is en wordt gekeken naar een Wijkcentrum dat sfeer en laagdrempelige ontmoeting combineert met een grote diversiteit aan buurtactiviteiten en de mogelijkheid van leer- en werkprojecten. Doelstelling is om eind 2019 een start te maken met de herbouw van het gebouw en de naastgelegen Gymzaal.

## 5.b De Symfonie (CSA)

- De Symfonie is als multicultureel integraal bewonerscentrum een centrale en veilige ontmoetingsplek voor kinderen, ouders en bewoners uit het Arnhemse Broek.
- Het gebouw herbergt een smeltkroes aan nationaliteiten uit Nederland, Turkije, Syrië, Azië, Oost-Europa en Afrika die elkaar ontmoeten voor thema-dialogen, koken & eten, sport, taalontwikkeling, recreatie en culturele activiteiten maar ook voor een bezoek aan de voedselbank, de bloedbank, de Paulusschool, de Peuterspeelzaal, de Logopedie en het Nederlands Migranten Instituut.
- De Symfonie biedt daarnaast onderdak aan wijkgroepen en bewoners die activiteiten organiseren voor buurtbewoners en incidentele groepen (zoals asielzoekers);
- Het programma op De Symfonie is gedeeltelijk afgestemd met de Paulusschool, het Sportbedrijf, bewoners en partners, waaronder Team Leefomgeving.
- Het zelfbeheer (vrijwilligersgroep) staat onder regie van de locatie gebonden Agoog die een coördinerende rol in het gebouw speelt, het gastvrouw-schap leidt, de laagdrempelige functie bewaakt en een doorverwijzingsrol heeft voor bewoners en vrijwilligers richting hulpverlening of naar het participatiewerk.
- In het gebouw worden diverse vormen van dienstverlening ingezet zoals Bewonersondersteuning, Kinderwerk en Tiener- en Jongerenwerk.
- Als ontmoetingscentrum is de inzet van het gebouw in 2018 verder verbeterd door een bredere programmering, maar voor de toegankelijkheid en een verbeterde functionaliteit heeft het gebouw modernisering (zie Verbouwing).

### Activiteiten

- In De Symfonie vonden in 2018 diverse activiteiten plaats voor kinderen, tieners, jongeren en volwassenen;
- Project Friday School: in samenwerking met de Paulusschool werd vanaf het schooljaar 2018/2019 dit project opgestart met als inzet een verhoogde aandacht voor een lastige groep 8 met gedragsproblematiek.
- Vanuit het Jeugdwerk wordt daarnaast samengewerkt met het Sportbedrijf en vinden meerdere middagen per week activiteiten plaats gericht op verschillende maatschappelijke thema's, tijdens vakanties en mede afhankelijk van de seizoenen.
- Voorbeelden van overige activiteiten in en rond het gebouw zijn: sport voor vrouwen, koffie inloop, naaigroep, meidenclub, taalles, computercursus, kindercafé, vrouwengroep, voetbalschool (Vitesse betrokken), jongensclub, zaalvoetbal, girlsnight, bingo, (w)eeetcafé en periodieke evenementen zoals Halloween, kerstboomverbranding, kerstmarkt, Broek Winterfeest, Theater de Plaats, kinderkamp, Broek in de Pan en de jaarlijkse vrijwilligersbijeenkomst.

### Verbouwing

- De Symfonie is een wijkcentrum dat al sinds de realisatie niet optimaal functioneert qua toegankelijkheid en functionaliteit. In 2018 is gewerkt aan een plan om de toegankelijkheid en functionaliteit te verbeteren. Het omvat de volgende aanpassingen: de entree wijzigen, de interne routing optimaliseren, geluidsniveau in de vergaderzaal dempen, de keuken beter inzetten en een bredere functie aan het gebouw geven. De ambitie is om het plan gedurende 2019 te realiseren. De locatie heeft een belangrijke meerwaarde voor het gebied en voorziet steeds meer in de behoeften van de wijk.
- Na verbouwing wordt de inzet in het gebouw naar verwachting uitgebreid met schulddienstverlening, sociaal raadsliedenwerk en spreekuur van het sociale wijkteam.
- Voor de financiering van de verbouwing wordt gekeken naar een combinatie van provincie, fondsen, gemeente en Rijnstad.

## 6. Geld kun je leren

---

### **Gastlessen: 'Geld kun je leren'**

#### **Doel**

Jongeren voorbereiden op de 'financiële volwassenheid'. Dit levert een belangrijke bijdrage in het voorkomen van (problematische) schulden. Met de gastlessen binnen het vmbo en mbo werken we aan bewustwording en bieden praktische handvatten.

#### **Voor wie?**

We richten ons aanbod op scholieren binnen het vmbo en mbo.

#### **Inhoud**

- Booschappenspel - prijsbewustzijn
- Financiële huishouding - wat komt erbij kijken
- Checklist - wat regelen als je 18 wordt
- Uitleg betalingsachterstanden en gevolgen
- Cijfers jongeren met schulden in Nederland.

#### **Wanneer en waar heeft de cursus plaatsgevonden?**

3 gastlessen bij Internationale Schakelklassen - 17 en 24 januari

4 gastlessen bij Rijn IJssel College - 20 maart, 28 mei, 20 juni en 4 oktober

2 gastlessen bij VMBO 't Venster - 12 maart

#### **Door wie wordt de gastles gegeven?**

Alle gastlessen zijn gegeven door een schuldhulpverlener van Rijnstad.

#### **Organisatie gastlessen**

Via bestaande contacten met docenten van de betreffende scholen worden de gastlessen ingeregeld. Van tevoren spreekt de trainer kort het aanbod door met de docent zodat de gastles op maat geboden kan worden.

NB. De groepstrainingen zijn wel gegeven maar op een andere wijze gefinancierd. De gastlessen door Rijnstad zijn allemaal gegeven. De gastlessen door MEE worden in 2019 uitgevoerd. Hier is toestemming voor gevraagd.



Het jaarverslag wordt op 21 maart 2019 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.

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

Mevrouw M.A.J. Kunst - lid Raad van Toezicht w.g.

Mevrouw J. Hoekstra - lid Raad van Toezicht w.g.

Mevrouw H. Reints - lid Raad van Toezicht 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)

