

# #04

JAARVERSLAG 2016

## Ondersteuning





# Jaarverslag 'van Houten&co' 2016

## - Ondersteuning -

Daphne van Dijk  
Sanne Huiden  
Marinda Rodas  
Yves Wolbers  
Saskia Cornelisse  
Jessica de Lange  
Jan Veenstra

Marion Groenewegen  
Marion Zwiers  
Malika Saber  
Sybren Kuijper  
Melanie Polman  
Michaela Schok



# Inhoud

1.	Consulent Welzijn .....	5
2.	Steunpunt Mantelzorg.....	7
3.	Preventief Huisbezoek 75+ .....	8
4.	Bezoekdienst .....	10
5.	Praktische ondersteuning.....	12
6.	Maatschappelijke Begeleiding Vlluchtelingen .....	14
7.	Participeren in Houten .....	22



# 1. Consulent Welzijn

## Doel en omschrijving

De consulent Welzijn werkt onafhankelijk en helpt bij vragen en problemen die 55-plussers en mantelzorgers van alle leeftijden kunnen hebben op het gebied van wonen zorg en welzijn. Ook mensen die op een wachtlijst staan voor opname in een verzorgings- of verpleeghuis kunnen terecht bij de consulent Welzijn. In een gesprek (eventueel met naasten) gaat de consulent Welzijn na wat de problemen zijn. Zij kan informatie en advies geven over instanties en voorzieningen, bijvoorbeeld de thuiszorg, woningaanpassingen, maaltijden, alarmering, vervoer, dagopvang of inkomensondersteuning. De consulent Welzijn kan bemiddelen, doorverwijzen en biedt indien wenselijk psychosociale ondersteuning. Er wordt een plan opgesteld om aan de vraag of het probleem te werken. Het kan zijn dat een eenmalig gesprek voldoet, maar het is ook mogelijk een langere tijd contact te houden met de consulent Welzijn. Zij begeleidt en ondersteunt tot er een voor de cliënt passende oplossing is bereikt. Het doel is dat ouderen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen/leven e.d. en mogelijk lagere zorgkosten.

## Clientcontacten

Hieronder staan de cijfers van de consulent Welzijn over 2016. Gegevens die zijn opgeteld, zijn alleen cliënt contacten. Niet de contacten met andere zorgverleners, mail-contacten met cliënt en/of overleg met collega's over een cliënt. De cijfers die zijn weergegeven zijn het totaal aantal cliënten, de nieuwe aanmeldingen betreffen 214 cliënten.

Totaal aantal cliënten: 286 (2015: 241)

Totaal aantal face to face contacten: 309 (2015: 308)

Totaal aantal telefonische hulpgesprekken met cliënten: 430 (2015: 345)

Aantal cliënten als mantelzorger: 50 (2015: 42)

Aantal cliënten met betrokken mantelzorger(s): 32 (2015: 31)

De consulent Welzijn heeft het afgelopen jaar verder gewerkt aan de samenwerking met andere organisaties. Zo is er verder gesproken met de gemeente over de rol die welzijn/de nulde lijn in kan nemen voor de leeftijd 9+. Wanneer er vragen voor welzijn zijn, kan opschalen voor een deel voorkomen worden en ook afschalen mogelijk worden gemaakt. De begeleiding is op maat, het plan van aanpak van de cliënt is afgestemd op het aanbod uit de nulde lijn (handje helpen, infospreekuur, Stichting Present, etc.) en het netwerk van de cliënt wordt zoveel mogelijk ingezet om probleemsituaties te verhelderen, te verbeteren en/of op te lossen.

Ook met andere initiatieven op de nulde lijn is de samenwerking intensiever geworden, dit door goede overleggen met onder andere De KrachtFabriek, Het Wereldhuis en het opbouwwerk. Het thema 'bewegen' is in 2016 op de agenda gezet. Door bijvoorbeeld het maken van afspraken met Sportpunt Houten en de alertheid van de consulent Welzijn, worden de mogelijkheden voor bewegen steeds verder en vaker onderzocht.

## **Welzijn voor elkaar**

Er is in 2016 ook verder gewerkt aan de bekendmaking van de inzet voor de leeftijd 9+. Opvallend is dat de GGZ doelgroep steeds vaker verwezen wordt naar de consulent Welzijn. Door goede samenwerking met het opbouwwerk, gemeente/ Sociaal Team e.a. kan ook voor deze doelgroep de nulde lijn veel betekenen op gebieden als eenzaamheid, vrijetijdsbesteding en zingeving. Door het meesturen van casussen met de cijfers naar alle afdelingen van de EMC's worden de mogelijkheden van de doelgroep 9+ verder uitgelegd.

Daarnaast is er gewerkt aan het versterken van de samenwerking met de medewerkers uit de EMC's. Dit door middel van netwerkgesprekken en bijvoorbeeld het actief bijdragen aan een scholingsmiddag door het geven van informatie en advies.

Medisch Centrum Dorp: 30 (2015: 38)

Medisch Centrum Hofspoor: 12 (2015: 12)

Medisch Centrum Leebrug: 38 (2015: 35)

Medisch Centrum Molenzoom: 42 (2015:35)

Medisch Centrum Schalkwijk: 2 (2015: 2)

Totaal alle EMC's: 124 (2015:122)



## **2. Steunpunt mantelzorg**

### **Opening Steunpunt Mantelzorg**

In november, tijdens de markt voor mantelzorgers, heeft de officiële opening van het Steunpunt Mantelzorg plaatsgevonden. In aanloop naar de opening is er, in samenwerking met de gemeente, een krant voor mantelzorgers gemaakt met verschillende artikelen voor en door mantelzorgers. Daarnaast is er een folder en een enquête ontwikkeld. Deze enquête is tijdens de opening van de markt uitgereikt aan alle 475 bezoekende mantelzorgers. Bijna de helft (180 mantelzorgers) heeft de enquête geretourneerd. De enquête is bedoeld om mantelzorgers een stem te geven in het aanbod dat in 2017 ontwikkeld zal worden. Naast de uitreiking op de markt voor mantelzorgers is de enquête ook verspreid onder de organisaties in Houten die direct of indirect contact hebben met mantelzorgers.

### **Workshops en activiteiten**

Het steunpunt heeft 3 workshops georganiseerd. Daarnaast is er op de dag van de mantelzorg, aansluitend op één van de workshops, een high tea gegeven. In totaal hebben er 27 mensen deelgenomen aan de workshops en 14 aan de high tea.

### **Het steunpunt en samenwerking met andere partijen**

Het steunpunt heeft hard gewerkt aan de introductie van het steunpunt en diens coördinator door te netwerken. Dit is gedaan door middel van individuele gesprekken door aan te schuiven bij diverse overleggen.

### **3. Preventief Huisbezoek 75+**

#### **Doel en omschrijving**

Preventief huisbezoek wordt gedaan onder zelfstandig wonende 75-plussers. Het doel van het huisbezoek is tweeledig. Enerzijds het verstrekken van informatie over voorzieningen in de gemeente Houten op het gebied van wonen, zorg en welzijn en het signaleren en bespreken van knelpunten om het aangenaam en zelfstandig wonen en functioneren, ook in de toekomst, bij deze ouderen te ondersteunen. Anderzijds bieden de uitkomsten van de huisbezoeken beleidsinformatie over de leefsituatie en ondersteuningsbehoefte van ouderen.

Bij de huisbezoeken wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst. De inhoud van de vragenlijst en de verwerking van de uitkomsten worden afgestemd met GGD-ru. Deze uitkomsten worden gebruikt als input voor gemeentelijk en regionaal beleid. Een samenvatting hiervan wordt aan de gemeente en betrokken organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn toegezonden. Deze samenvatting is ook op te vragen bij 'van Houten&co'.

De beroepskracht zorgt voor het aanschrijven van en het eerste telefonische contact met de 75-plussers, coördineert de werkzaamheden van vrijwilligers die de bezoeken afleggen, zorgt voor overleg en deskundigheidsbevordering van de vrijwilligers en is hun aanspreekpunt. De beroepskracht onderhoudt directe contacten met de consulenten Welzijn, heeft een signalerende functie en is verantwoordelijk voor de verslaglegging.

#### **Cijfers, concrete resultaten**

- In september 2016 zijn de huisbezoeken in Houten Zuid Oost afgerond. In oktober zijn Preventief Huisbezoek de Drie Kernen gestart.
- In totaal zijn er in 2016 292 77-plussers aangeschreven in Houten Zuid Oost. Voor de Drie Kernen zijn op dit moment 49 75-plussers aangeschreven en afhankelijk van vindbaar telefoonnummer gecontacteerd. In vergelijking met 2015 waren er in 2016 meer mensen waarvan het telefoonnummer niet te vinden is en het contact na aanschrijving dus afhankelijk is van het initiatief van de 75-plusser zelf en de eventuele mantelzorger.
- In 2016 zijn er 90 huisbezoeken gedaan in Zuid Oost en 25 in de 3 Kernen.

- Naast het mondeling informeren tijdens de huisbezoeken zijn bij 45% van de bezochte 75-plussers brochures achtergelaten (het meest over personenalarmering, vervoer, activiteiten voor ouderen en de Hulp- en klussendienst).
- In totaal is, na een huisbezoek, 5 x doorverwezen naar de consultants Welzijn van 'van Houten&co'.
- Er waren minder doorverwijzingen omdat de mensen zelf weten waar ze moeten zijn en dit ook zelf kunnen regelen.
- Vijf vrijwilligers hebben de huisbezoeken gedaan en 1 vrijwilliger zorgt voor administratieve ondersteuning.
- In 2016 zijn er 3 vrijwilligers gestopt en zijn er 2 nieuwe vrijwilligers bijgekomen.
- In 2016 waren er 5 vrijwilligersbijeenkomsten. Qua scholing is er een workshop 'Eenzaamheid' en een workshop van 4 bijeenkomsten over dementie 'Het beschadigd Brein' geweest. Deelname aan deze scholing was op vrijwillige basis. Hier hebben 2 vrijwilligers vanuit PHB aan deel genomen.
- De totale inzet van vrijwilligers bedroeg 450 uur.
- De coördinator heeft 15 huisbezoeken (30 uur) gedaan in 2016.

## **4. Bezoekdienst**

### **Doel en omschrijving**

De Bezoekdienst is bedoeld voor zelfstandig wonende mensen van 55 jaar en ouder met een chronische ziekte (lichamelijk/geestelijk) en hun mantelzorger(s) in Houten, 't Goy, Schalkwijk en Tull en 't Waal.

Iemand met een chronische ziekte komt in het dagelijks leven vaak beperkingen tegen. Minder mobiel zijn maakt het moeilijker zelfstandig activiteiten te ondernemen en bezoek van een vrijwilliger zorgt dan voor contact, afleiding en activiteit.

De Bezoekdienst heeft een relatie met het bieden van respijtzorg aan mantelzorgers. Om mantelzorgers te ontlasten en daar waar geen mantelzorger is, komen vrijwilligers van de Bezoekdienst. De vrijwilligers zorgen voor contact en gezelschap en samen kan er een activiteit worden ondernomen. De aanwezigheid van een vrijwilliger kan variëren van eenmaal per drie weken tot een maximum van twee dagdelen per week. De Bezoekdienst is een samenwerkingsproject met het Rode Kruis, afdeling Houten. Er zijn geen kosten verbonden aan de bezoeken. De beroepskracht zorgt voor de intake, de match tussen de deelnemer en een vrijwilliger, geeft ondersteuning aan de vrijwilligers en is de verbinding naar het andere welzijnsaanbod en/of doorverwijzing naar andere organisaties.

Het gebruik kunnen maken van de bezoekdienst levert voor de cliënten een mogelijkheid tot het zo lang mogelijk aangenaam zelfstandig kunnen blijven wonen. Ook wordt er ondersteuning geboden voor het meedoen aan de samenleving. Het afgelopen jaar is de vraag sterk toegenomen. Mensen geven aan dat zij zich vaak eenzaam voelen. Door de bezoekdienst is dit veelal minder geworden.

Vrijwilligers zijn de drijvende kracht in dit project. Ze zijn bereid hun vrije tijd in dit project te steken en naar mensen om te kijken.

### **Cijfers, concrete resultaten**

- Begin 2016 waren er 24 cliënten.
- In de loop van 2016 waren er 21 aanmeldingen via de consultants Welzijn (ook via hun spreekuur in de Medische Centra), Thuiszorg en aanmeldingen op eigen initiatief.
- Dit heeft 17x geresulteerd in bemiddeling en inzet van een vrijwilliger.
- Het contact met 3 cliënten is beëindigd i.v.m. overlijden, 3x i.v.m. opname verzorgings- of verpleeghuis, en 5x door diverse redenen.
- Eind 2016 waren er 40 cliënten waarvan 8 mantelzorger voor een inwonende partner of familielid.
- In januari 2016 is er gestart met 25 vrijwilligers. In de loop van het jaar zijn er 7 nieuwe vrijwilligers bijgekomen en zijn 3 vrijwilligers gestopt i.v.m. eigen gezondheid, betaald werk, verhuizing/overlijden cliënt.
- Eind 2016 waren er 29 vrijwilligers.
- De coördinator is in totaal 67x op huisbezoek geweest in het kader van een intake, koppeling, voortgang of afsluiting.

In 2016 waren er 3 vrijwilligersbijeenkomsten. Qua scholing is er een workshop 'Eenzaamheid' en een workshop van 4 bijeenkomsten over dementie, 'Het beschadigd Brein', geweest. Deelname aan deze scholing was op vrijwillige basis.

## 5. Praktische ondersteuning

### Tafeltje Dek Je

#### Doel en omschrijving

Tafeltje Dekje verzorgt maaltijdvoorziening aan huis (koelversmaaltijden). Het meldpunt Tafeltje Dek Je wordt door (zo'n 40) vrijwilligers gedragen: zij hebben de contacten met de klanten, doen de maaltijdbestellingen, bezorgen de maaltijden aan huis, organiseren de administratieve afhandeling en voeren de controle op bestellingen. De geleidelijke teruggang in het aantal klanten wordt voornamelijk veroorzaakt door een het stijgende aantal aanbieders van kant en klaar maaltijden. De klantengroep bestaat voornamelijk uit kwetsbare oudere senioren. Nieuwe klanten kunnen een introductiepakket met maaltijden aanvragen en krijgen bezoek aan huis waarbij informatie over de werkwijze wordt gegeven. Tafeltje Dek Je-vrijwilligers hebben direct contact met de klanten en kunnen direct een consulent Welzijn inschakelen wanneer extra ondersteuning gevraagd wordt. De klanten betalen een vaste prijs voor de maaltijden. Hiermee worden de kosten van de inkoop van de maaltijden betaald en een deel van de organisatiekosten (benzine en onderhoud van de benodigde koelauto en onderhoud van het computerprogramma, de computer en telefoonkosten). De vrijwilligers kunnen terugvallen op de professionele organisatie en hebben een vast aanspreekpunt.

#### Cijfers, concrete resultaten

- Begin 2016 waren er 64 klanten die maaltijden wekelijks geleverd kregen.
- In de loop van het jaar zijn er 18 nieuwe klanten bijgekomen.
- 34 klanten zijn om diverse redenen gestopt (voornamelijk opname verzorgingshuis).
- Eind 2016 waren er 48 unieke klanten.

#### *Geleverde maaltijden:*

- 556 gebonden soepen
- 586 heldere soepen
- 10.752 hoofdgerechten
- 865 nagerechten
- 429 rauwkostsalades

## Hulp- en Klussendienst

### Doel en omschrijving

De Hulp- en Klussendienst is er voor 55-plussers en mensen met een beperking en hun mantelzorgers die de klussen niet zelf kunnen uitvoeren. Het gaat om kleine klussen in en rond het huis, die net te klein zijn om er een bedrijf bij te halen.

De werkmeester en de vrijwilligers van de Hulp- en Klussendienst bieden hulp bij het verhelpen van praktische gebreken en onveilige situaties in en rondom de woning. Daarnaast wordt er informatie en advies gegeven over het aanpassen of verbeteren van de woning.

De Hulp- en Klussendienst is niet bedoeld voor verhuizingen en kan niet ingezet worden bij werkzaamheden waarvoor een vergunning is vereist of waaraan grote risico's zijn verbonden zoals het werken aan gas- en elektrische installaties of leidingen. De aanvragen worden op volgorde van binnenkomst afgehandeld.

De werkmeester van de Hulp- en Klussendienst heeft de eerste contacten met de klanten, inventariseert de klussen, stuurt de vrijwilligers aan en draagt zorg voor de begeleiding. De vrijwilligers krijgen extra scholing op het herkennen van eenzaamheid. De werkmeester is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening, financiële afhandeling en rapportage over de uitgevoerde werkzaamheden. Heeft een signalerende functie en staat in direct contact met de consulent Welzijn en het Steunpunt Mantelzorg Houten.

De Hulp- en Klussendienst is een samenwerkingsproject met Viveste. Viveste is medefinancier van dit project.

Deelnemers betalen een vergoeding voor de inzet van de klussendienst. Bij de deelnemersbijdrage wordt rekening gehouden met U-pashouders, zij krijgen een korting op de bijdrage.

### Cijfers, concrete resultaten

Uitgevoerde werkzaamheden:

• Elektraklus	52	• Timmerklus	73
• Loodgietersklus	47	• Tuinklus	142
• Schildersklus	9	• TV instellen	5
• Aanpassingsklus	24	• Vervoer	21

In totaal zijn er in 2016 373 klussen gedaan. 63 daarvan per telefoon.

## **6. Maatschappelijke Begeleiding Vluchtelingenwerk**

### **Doel en omschrijving**

Vanaf 2013 is de maatschappelijke begeleiding ondergebracht bij 'van Houten&co'.

De inzet van 'van Houten&co', m.b.t. de maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen in Houten, gaat uit van:

- de behoefte van vluchtelingen (cliënt centraal)
- ondersteuning van/naar zelfredzame deelname aan de samenleving (gericht op participatie)
- (niet alleen hulp bieden bij het eerste regelwerk, maar ook de 'vraag achter de vraag')
- de doelgroep bestaat uit: toekomstige én de vluchtelingen/migranten die nu al in Houten wonen
- het samen met (huidige en toekomstige) vrijwilligers en lokale organisaties opzetten van een nieuwe ondersteuningsstructuur (gebruik maken van de lokale mogelijkheden en het leggen van verbindingen)
- ondersteuning kunnen bieden aan betrokken burgers bij hun werk voor vluchtelingen: taalcoaches en maatschappelijke begeleiders (ondersteuning van de civil society/betrokken burgers)

### **Onderdelen van Maatschappelijke Begeleiding**

Maatschappelijke begeleiding (MB) aan vluchtelingen is een planmatig project, onderdelen zijn: intake, programma/doelen stellen, evaluatie (3 maandelijks).

Hieronder vallen ook de praktische hulp: m.b.t. huisvesting, informeren en wegwijs maken in de directe omgeving, participatie.

De coördinator (beroepskracht) werft nieuwe vrijwilligers, coördineert de uitvoerende werkzaamheden van vrijwilligers, bewaakt de voortgang en de kwaliteit en ondersteunt de MB-vrijwilligers.

In Houten wordt vanaf 2013 gewerkt met deze planmatige werkwijze en verantwoording.



## **De cijfers**

- Realisatie 2013 tot en met 2015: resp. 27, 43 en 88 statushouders
- Realisatie 2016: 39 minderjarigen, 111 meerderjarigen; totaal 150 statushouders

## **Groeierende groep statushouders en betrokken burgers**

De groep nieuwe statushouders is nog nooit zo groot geweest, evenals het aantal mensen en organisaties die daarbij betrokken is, waaronder ook het aantal vrijwilligers. Dit is zeer verheugend, maar betekent ook meer afstemming, vragen die beantwoord moeten worden en aandacht. Daarom wordt er regelmatig overleg gevoerd rollen te verduidelijken, informatie te geven en afspraken te maken.

Daarnaast is er overleg geweest tussen 'van Houten&co' met:

- Stichting Leergeld over de wijze van aanvragen voor kinderen van statushouders.
- Rotary Houten over hun betrokkenheid bij de participatie van statushouders (inzet bij intake en de mogelijkheden hun netwerk in te zetten voor bijv. werkstages).
- IDO (kerken) over de komende gezinshereniging.
- Wekelijks overleg met de gemeente en Viveste (afstemmingen en planning m.b.t. woningtoewijzing).
- Diverse instanties en organisaties om werkafspraken te maken, waaronder met de WIL.

Belangrijk voor statushouders en ons werk is de samenwerking met het DoorGeefLuik in het Wereldhuis.

## **Nieuwe aanpak/werkwijzen betekenen allen: nieuwe afspraken maken en veel overleg, enkele voorbeelden**

Nieuwe woonvormen, zoals Zuilenstein, een woning van een kerk en zgn. verkamering: ze vergen allen overleg, er moeten nieuwe afspraken gemaakt worden met soms nieuwe partijen (beveiliging en vluchtelingenwerk Nieuwegein, een kerk waarvoor verhuur van een woning nieuw is) of met bekende partijen om de nieuwe situatie (verkamering) door te spreken, ook op de mogelijke consequenties (inrichtingskrediet, huurtoeslag, huur, inrichting, afspraken tussen de huurders en omwonenden).

De vergoeding van vervoerskaarten van kinderen die naar het ISK gaan in Utrecht zo regelen dat het goed gaat en geen problemen in de toekomst oplevert: nieuwe afspraken via gemeente met WIL, nieuwe werkwijze ontwikkelen met WIL en OV-Utrecht en vluchtelingen (de kinderen, hun ouders of verzorgers). Een nieuwe werkwijze invoeren en implementeren. Hier speelt ook het aantal een rol: voor een enkel kind een OV-kaart regelen of voor ruim 20 vergt een andere aanpak om zo efficiënt mogelijk te werken.

In het voorjaar is stichting Leergeld opgericht, een nieuwe stichting waarmee afspraken gemaakt moeten worden over bijvoorbeeld hoe aanvragen in te dienen. Ook vraagt de stichting aan ons ondersteuning (hoe en welke laptops, waar aanschaffen). We hebben kunnen verwijzen naar een leverancier die naast een stukje sponsoring ook een goede service kan leveren.

Problemen willen we voor zijn en samen met anderen gaan we op zoek naar oplossingen. We verwachten dat er bij de toekomstige gezinsherenigingen veel vragen zullen komen over een mogelijke financiële bijdrage t.b.v. vliegtickets. Dit vraagt weer overleg (werkgroep vluchtelingen IDO en bijv. PCI) om te kijken of we hier gezamenlijk (gemeente & maatschappelijke organisaties) een oplossing voor kunnen vinden, vóór de vraag gesteld gaat worden.

Jaarlijks ervaren we veranderingen in wet- en regelgeving en in de omstandigheden waarin we ons werk uitvoeren. Dit vergt een blijvende flexibele houding en alertheid op deze veranderingen, deze zo snel mogelijk erkennen, de consequenties overzien en maatregelen nemen en overleggen met anderen hierover. Ambtelijke ondersteuning vanuit de gemeente, met mandaat en regelmacht, hebben we hierbij als onontbeerlijk ervaren.

#### **Binnen 'van Houten&co' zijn de volgende vrijwilligers actief:**

- 64 maatschappelijke begeleiders (juni 2016: 40)
- 53 taalcoaches (juni 2016: 45) vanaf oktober zijn er 2 vrijwilligers hiervan die een deel van de coördinatie van de inzet van de taalcoaches op zich nemen.
- Er is een taaldocent beschikbaar voor de inhoudelijke ondersteuning van de taalcoaches. Voor vrijwilligers die werken als taalcoach zijn 4 bijeenkomsten georganiseerd.
- 5 docenten van praatgroepen
- 3 vrijwilligers actief op diverse terreinen, waaronder als gespreksleider van de zgn. participatiegroep van statushouders (zie verder).

Begeleiding door maatschappelijk begeleiders (vrijwilligers): gemiddeld 8 uur per week waarbij de eerste 2 à 3 maanden verdubbeld moet worden omdat er dan 2 vrijwilligers per gezin/woning zijn. Vanaf de 4e maand t/m de 18e maand doorgaans 1 vrijwilliger.

## **Oplevering van woningen en inzet beroepskrachten**

In het eerste halfjaar van 2016 is het beoogde aantal op te leveren woningen (6/ maand) niet gehaald. Er ontstond een soort stuwmeer m.b.t. de taakstelling van te huisvesten statushouders c.q. de op te leveren woningen. Vanaf juni/juli is het tempo opgevoerd tot een aantal van 28 woningen in september.

‘van Houten&co’ heeft hierop geen invloed, is flexibel, maar liep vanaf medio augustus tegen een capaciteitsprobleem aan (vakantie periode). Noodgedwongen is daarom vanaf september de prioriteit gelegd bij de praktische zaken die te maken hebben met huisvesting van statushouders in een woning in Houten (beziichtigen woning, regelen van over te dragen meubilair e.d. huurcontract, bijstandsuitkering, huurtoeslag, zorgverzekering, nutsvoorzieningen, inrichtingskrediet, aanmelding kinderen bij scholen, vervoerskaarten, leermiddelen (met stichting Leergeld), aanmelding huisarts, etc.). Om alle (administratieve) werkzaamheden af te handelen en de maatschappelijke begeleiding vanaf oktober weer voort te kunnen zetten, waaronder de afstemming daarover, is extra capaciteit ingezet (beroepskrachten –buiten het beschikbare budget- en vrijwilligers).

ER is gekozen om vrijwilligers met name in te zetten op gezinnen, beroepskrachten op groepen alleenstaanden (met gebruikmaking van het spreekuur als contactmoment) en statushouders als vrijwilliger in te zetten op diverse regeltaken en als tolk. Een enkele statushouder is al zover gevorderd met de inburgering dat zij ook anderen kunnen ondersteunen als maatschappelijke begeleider.

Huidige inzet maatschappelijke begeleiding: (vanaf oktober 2016)  
4 parttime beroepskrachten 2,6 fte (juni 2016: 2,1 fte).

## **Onderzoeken alternatieve begeleidingsvormen**

De verwachting, dat, bij groepsgerichte opvang (zoals Zuilenstein) ook een meer groepsgerichte aanpak in de Maatschappelijke Begeleiding mogelijk wordt, is niet gebleken. Uit de praktijk bleek dat in de eerste fase/introductie fase veel werk gaat zitten in het regelen van uitkering, bijzondere bijstand, huurcontract, huurtoeslagen, OV-kaart, zorgtoeslag etc. die allemaal individueel aangevraagd moet worden, hier is een groepsgerichte aanpak niet aan de orde. Ook in de latere fases van de begeleiding ervaren we dat de persoonlijke situaties van statushouders zo uiteenlopen, en daarmee de behoefte aan ondersteuning, dat een groepsgewijze aanpak niet haalbaar is. Medio december zijn de statushouders die in Zuilenstein woonden verhuisd naar Houten: in tijdelijke woningen (verkamering) of in hun definitieve woning.

## **Spreekuur en de inrichting van een nieuw cliëntstelsel**

Er wordt meer ingezet op de twee wekelijkse spreekuren, waar met ondersteuning van beroepskrachten, steeds meer vrijwilligers betrokken raken.

Daarnaast is de inrichting van een nieuw cliëntstelsel voorbereid. Dit biedt de mogelijkheid de vorderingen van en afspraken met statushouders centraal, digitaal te registreren, op een beveiligde omgeving en bij te houden door beroepskrachten en vrijwilligers (maatschappelijke begeleiders). De implementatie en gebruik van het stelsel is in het derde kwartaal van 2016 gestart, evenals de scholing van de beroepskrachten en vrijwilligers. Het stelsel zal het elkaar informeren over de stand van zaken rond een statushouder stroomlijnen en minder arbeidsintensief maken.

## **Professionalisering van begeleiders (vrijwilligers)**

In het eerste halfjaar van 2016 zijn er drie bijeenkomsten ten behoeve van de werving van nieuwe vrijwilligers georganiseerd. Daaruit zijn 20 maatschappelijk begeleiders gekomen en 13 taalcoaches. Daarnaast hebben nog drie mensen zich opgegeven voor losse activiteiten.

Voor de nieuwe maatschappelijk begeleiders is een scholingsprogramma bestaande uit vier bijeenkomsten opgezet en uitgevoerd. Daarnaast zijn twee bijeenkomsten

t.b.v. vrijwilligers georganiseerd in regionaal verband. Deze regionale scholing voor maatschappelijk begeleiders (als verdieping op de eigen scholingsprogramma's van de diverse vluchtelingenwerkgroepen) is opgezet samen met 8 vluchtelingenwerkgroepen van gemeenten uit de provincie Utrecht.

## **Participatiegroep**

'van Houten&co' heeft het initiatief genomen voor het vormen van een zogeheten 'participatiegroep' van statushouders die reeds in Houten gevestigd zijn. Doel van deze participatiegroep is om hun ervaringen te delen met organisaties die betrokken zijn bij de opvang en integratie van statushouders in Houten. Er zijn 5 bijeenkomsten geweest rond de thema's wonen, onderwijs aan kinderen, inburgering en toewerken naar werk. Hierbij waren o.a. gemeente, WIL, Viveste en primair onderwijs aanwezig. Tijdens de laatste bijeenkomst is de werkwijze tot nu toe geëvalueerd. Door de instellingen werd het gewaardeerd de ervaringen van statushouders te horen. Heel concreet leverde dat op dat de plannen voor de zomerschool beter konden worden afgestemd. Deelnemende statushouders gaven aan de bijeenkomsten nuttig te vinden: ervaringen uitwisselen en vooral het krijgen van meer informatie, direct van de organisaties, wordt als zeer nuttig ervaren. Er bestaat een behoefte aan meer informatie over 'werk&uitkering' en 'ondernemerschap'. De meeste deelnemers van de participatiegroep kwamen uit Syrië (14), daarnaast uit Irak (1), Somalië (2) en Eritrea (2).

### **Thema bijeenkomst Participatieverklaring 12 augustus 2016**

Ter voorbereiding op de ondertekening van de Participatieverklaring is hierover een themabijeenkomst georganiseerd. Onderwerp van gesprek en discussie waren de kernwaarden van de Nederlandse samenleving: vrijheid, gelijkheid en solidariteit. Er waren naast de statushouders (20) ook vrijwilligers aanwezig (6). De officiële ondertekening van de participatieverklaring heeft plaatsgevonden op 12 augustus 2016.

### **Participatie van statushouders**

Naast de maatschappelijke begeleiding van statushouders wordt ingezet op hun participatie richting werk (Blijven is Meedoen). Het gaat hier om een persoonsgerichte intake gericht op:

1. Inventarisatie opleiding en werkervaring en andere capaciteiten,
2. Koppeling aan het perspectief in Houten /Nederland

Bij iedere volwassen statushouder vanaf 18 jaar wordt vanaf 2016 structureel aandacht besteed aan opleiding, werkervaring en diploma's in eigen land (waaronder diplomawaardering). Elke volwassen statushouder heeft een gesprek over het perspectief in combinatie met Nederlandse taal, vrijwilligerswerk en werk. Dit kunnen individuele dan wel groepsgewijze gesprekken zijn. Op grond van het intakegesprek worden afspraken gemaakt wat iemand zelf kan en waar hij begeleiding bij nodig heeft. In dit gesprek worden de mogelijkheden tot een koppeling onderzocht.

Statushouders krijgen ondersteuning bij het werken aan hun participatiedoelen. Hierbij wordt nauw samengewerkt tussen de participatiecoach van 'van Houten&co' en de werkcoach van WIL. Vanzelfsprekend is de samenwerking intern tussen de maatschappelijke begeleiders en de taalcoaches. Uitgangspunt is de mogelijkheid van de statushouder (persoonlijke situatie, achtergrond en talenten) en er vindt afstemming plaats betreffende de verplichte inburgering. Bij de werkzaamheden wordt gebruik gemaakt van het uitgebreide netwerk waaronder vrijwilligersorganisaties, kerken, service clubs, Vrijwilligerscentrale en het werkgeversservicepunt van WIL (expertise arbeidsmarkt).

Inzet personeel: participatiecoach 0,8 fte

Betrokken vrijwilligers: 10 professionele loopbaancoaches

De Rotary Houten heeft een actieve betrokkenheid toegezegd (kennis&ervaring en hun netwerk).

In 2016 hebben er 66 externe overleggen plaatsgevonden

Werkafspraken en regelmatig overleg met:

- Infospreekuur
- WIL
- Viveste
- Vluchtelingenwerkgroepen WIL-gemeenten
- Wim Top gemeente Houten over inburgering
- Bep Odijk en Cees Strooper gemeente Houten
- Over huisvesting
- Collega's jongerenwerk, opbouwwerk en Hulp- en Klussendienst
- Voedselbank
- Wereldhuis/doorgeefluik

Gesprek gevoerd met/deelgenomen aan:

- Kerken
- Vluchtelingenwerkgroepen Utrechtse Heuvelrug/Krommerijn
- Sociaal team
- Kwadrantcoördinatoren basisscholen en leerkracht vluchtelingen
- KrachtFabriek
- Sociaal Loket
- Vluchtelingenwerk Midden-Nederland/inburgering
- Stichting Present
- Zwembad de Wetering (zwemlessen vluchtelingen)
- Politiek Café over vluchtelingen
- Interview Eigen Houtje Magazine

## 7. Participeren in Houten,

### *Een rapportage over participatie van statushouders in Houten 2016*

In het rapport wordt ingegaan op de bijdrage die ‘van Houten&co’, in samenwerking met andere partijen, levert aan de integratie en participatie van statushouders in Houten. Aan de hand van de gegevens omtrent statushouders die in 2016 in Houten zijn komen wonen, wordt inzicht gegeven m.b.t. hun achtergrond (land van herkomst), leeftijd, burgerlijke staat en bijvoorbeeld opleidingsniveau. Citaat uit het rapport:

*“Status houders brengen een behoorlijke hoeveelheid werkervaring mee uit het land van herkomst. Dat varieert van 1 tot 27 jaar werkervaring, maar varieert ook qua diversiteit aan beroepen van uitvoerend tot adviserend en medische en technische vaardigheden. De talenten en ervaringen van deze mensen zouden duurzaam ingezet kunnen worden in onze (Houtense) samenleving. De motivatie om aan de slag te gaan in Nederland is dan ook groot. Een aantal jongeren zou graag willen studeren of hun studie verder afmaken. Een flink aantal mensen wil eigenlijk gelijk aan het werk maar een voorbereidende stage of werkervaringsplaats is wel nodig om de Nederlandse werkcultuur te leren kennen. Voor de niet en laagopgeleiden en de mensen die erg sterk hechten aan hun eigen cultuur en tradities is de afstand tot de arbeidsmarkt het grootst”.*

Naast informatie over de statushouders die in 2016 in Houten zijn komen wonen, geeft het rapport inzicht in het door ‘van Houten&co’ uitgevoerde participatietraject, de resultaten ervan en de verwachte vervolgstappen in 2017. Het volledige rapport is op te vragen bij ‘van Houten&co’ via [info@vanhoutenenco.nl](mailto:info@vanhoutenenco.nl).









Onderdoor 160  
3995 DX Houten

030 - 70 01 500

[www.vanhoutenenco.nl](http://www.vanhoutenenco.nl)

