



De MOgroep op werkbezoek

Contour De Twern in Tilburg (08-11-2012 - Marijke Vos en Marcel Mathijssen)



R-Newt



Kindereiland

Twernen = verweven en verbinden

Om 10.30 worden we hartelijk ontvangen door Gon Mevis, directeur van Contour de Twern, op het centraal bureau in het 'oudnieuwe' hart van Tilburg. Na een korte introductie van het stevige programma informeert Gon ons over Contour De Twern. De term 'twernen' is afkomstig uit de textielindustrie en betekent 'verweven' en 'verbinden'. De nieuwe naam is Contour de Twern. De fusie met de vrijwilligersorganisatie Contour is recent afgerond. Contour richt zich op 'matching'.

Contour de Twern is werkzaam in regio Midden-Brabant. Er werken na de fusie zo'n 490 medewerkers en 2400 vrijwilligers. Zij heeft ook teams in Dordrecht en deelgemeente Feijenoord. Werksoorten: jongeren- en ouderenwerk, vrijwilligerswerk, beheer van wijkcentra (wordt wel verminderd), opbouwwerk, maatschappelijk werk, participatie van mensen met beperking.

Contour de Twern zit middenin het transformatieproces naar Welzijn Nieuwe Stijl. Gon legt dit transformatieproces uit zoals hij dat ook altijd presenteert aan de medewerkers: aan de hand van een piramide/driehoek. Eerst zelf, dan samen, dan zorgen dat. Als medewerker of team kun je zelf bepalen wat je huidige en gewenste positie is in de piramide: waar zit ik? Waar wil ik heen?

Leefbare wijken en betrokken burgers

Contour de Twern heeft twee doelen: leefbare wijken en betrokken, zelfredzame burgers. Te realiseren met bouwstenen:

- 1 eigen kracht
- 2 samenhang zorg en welzijn
- 3 jeugd en zorg (nuldelijks, vindplaats)
- 4 groot en klein (dienstverlening voor kleine stichtingen en verenigingen, zonder het over te nemen)
- 5 wijkanalyse (begint met wijkbeschouwing op verantwoorde manier ook verhalen uit de wijk ophalen, en kwantitatieve analyse (met IVA).

Met de welzijnsorganisaties Combiwel en Divers, met de kennisinstututen VU en Universiteit Brabant werkt Contour de Twern nauw samen in onder meer het Raakpro-onderzoek: werkbare methoden voor talentontwikkeling van risicojongeren (drie promotietrajecten), rolmodelwerking en sport (roc, hogescholen).

Dagprogramma

1. Bespreking offerte sociaal werk (reflectie op werkprocessen, minder nadruk dan in het verleden op het smart maken ervan, maar meer focus op maatschappelijke doelstellingen).
2. Schakelteam: werkoverleg 2 x per week.
3. Centrale jongerenwerklocatie V39: risicojeugdondersteuning (productiehuis) en R-Newt (overlast).
4. Sociaal werk gericht op individuele kans: maatschappelijk werk in de buurt en bezoek aan gezondheidscentrum.
5. Kindereiland: vrijwillige inzet op straat (pedagogische visie).
6. Evaluatie en afsluiting op Centraal Bureau.

1. Bespreking offerte sociaal werk

We gaan van de directiekamer naar een vergaderruimte voor een interne bespreking plaats over de offerte sociaal werk. Ook voor Contour de Twern is het nieuw om een offerte zo integraal te bespreken: voor het eerst met Contour en De Twern samen, voor het eerst geen deelcontracten, maar een integraal contract. Aan de bespreking nemen deel:

Marjolein de Graaff (ouderenwerk en mantelzorg), Janine Cloosterman (beleidsmedewerker wijk- en buurtwerk), Gon Mevis, Els Rommers (hoofd financiën), MardieTeunissen (hoofd personeelszaken), Lenie Donkers, Johan Klunder (wijk- en buurtwerk), Wil van Hattum (portefeuillehouder ouderenwerk), Elise Boone (jongerenwerk), Annemiek Lucassen (projectontwikkeling vrijwilligers)

Eenieder werkt aan de offerte vanuit zijn eigen expertise. Zo kijkt personeelszaken of de inschalingsniveaus van de personele inzet klopt. Belangrijke uitgangspunten zijn: Welzijn Nieuwe Stijl, nuldelijn, op basis van vraag, resultaten benoemen ('het zakelijke blijft erin').

De gemeente Tilburg heeft jarenlang gewerkt met de Wijkimpuls. De doelen van de Wijkimpuls zoals startkwalificatie en 'minimumbestaansniveau voor iedereen' zijn minder scherp terug te vinden in het programma van eisen. Wel is de inzet nog geconcentreerd op de impuls wijken. Belangrijke wens van de gemeente Tilburg is de komst van frontlinieteams op zes plekken in Tilburg.

Marjolein de Graaff presenteert in het kort het door haar opgestelde stroomschema voor de huisartsen Binnenkort organiseren ze een workshop met huisartsen en sociaal werkers in het kader van de module kwetsbare ouderen. Ze gaan dan kijken of huisartsen dit een werkbaar formaat vinden.

Aan de hand van hun suggesties zullen we het aanpassen met bijvoorbeeld een adreslijst of relevante namen en telefoonnummers. Zij is uitgegaan van de ICPC codering. Dat is een codesysteem dat huisartsen gebuiken om de klachten van de patient te registreren. We kwamen tot de ontdekking dat er een heel scala aan psychische en sociale klachten zijn waarde huisartsen wel op scoren maar niet op doorpakken (de P en Z codering). Die heeft zij geclusterd en zo heeft zij het stroomschema opgezet.

De aanvankelijke vraag was om voor de huisartsen in het schema al onze diensten weer te geven. Dat vond zij niet zinvol want een buitenstaander kan moeilijk de link leggen tussen een hulpvraag en ons aanbod. Het is zinvoller om aan te geven dat Contour de Twern bij financiële vraagstukken mogelijk een aanbod hebben. Dat kan doorverwijzen naar schuldhulpverlening zijn, of aanvragen van bijzondere bijstand, of misschien wel hulp bij thuisadministratie. Het is aan de sociaal werker de hulpvraag te verhelderen en te bepalen welke dienstverlening erbij zou kunnen horen.

Belangrijke gespreksonderwerpen zijn:

- Wijksteunpunt en verbindingsmedewerker.
- Participatieadviseur: burgers tot 65 jaar bij sociaal werk neerleggen (voortborduren op ouderenadviseur).
- Stijging op participatieladder door vrijwilligers (en dit naar gemeente monitoren als resultaat).
- Catalogus (met diensten) voor frontliniemedewerkers.
- Sociaal werker in frontlinieteams.

2. Schakelteam Wraparound Care

Per auto gaan we naar Tilburg Noord, naar het wijkcentrum de Ypelaer. Onderweg praat Gon ons bij over de

kenmerken van de wijk Stokhasselt. Veel oudere immigranten met eenzaamheidsproblemen. Vervreemding van autochtone bewoners in eigen wijk door instroom van immigranten en uitstroom jongeren. Veel hoogbouw.

In het wijkcentrum worden we hartelijk ontvangen door Wilma Numans van het schakelteam. Zij introduceert ons bij medewerkers van het schakelteam: huismeesters van woningcorporatie WonenBreborg, de wijkverpleegkundigen van Thebe en de ouderenadviseurs van Contour de Twern. Het Schakelteam zorgt ervoor dat 55-plussers in Stokhasselt voortaan door één persoon geholpen worden en niet, zoals nu, allerlei werkers over de vloer krijgen.

Ouderenadviseur draait ook lamp in

De dienstverlening in de wijk was voor veel bewoners ondoorzichtig geworden. Er liepen zoveel organisaties rond en mensen moesten zulke ingewikkelde formulieren invullen dat ze afhaken. Dus vroegen de drie organisaties zich af: kan dat niet beter? Het Schakelteam verdiept de samenwerking. De teamleden doen hun werk als één organisatie en nemen ook wel eens zaken van elkaar over. Een ouderenadviseur kan bijvoorbeeld best een lamp indraaien en een huismeester kan helpen met het invullen van een formulier. Om alle neuzen dezelfde kant op te zetten, is het Schakelteam geschoold in de methode Wraparound Care, gebaseerd op de methodiek van Jo Hermans. Bij deze werkwijze wordt de zorg om mensen heen georganiseerd. Niet vanuit de verschillende organisaties maar in het gezin.

Het team bespreekt een casus (Wmo-bezuinigingen op hulpmiddelen in huis was één van de aanleidingen voor de introductie van schakelteams):

- Bezoek door de huismeester naar aanleiding van melding van lekkage (de huismeester is in principe aanwezig bij elk nieuw huurcontract. Lukt dat niet, dan volgt snel een kennismakingsbezoek).
- De lekkage was in de woning van een immigrant die net was verhuisd naar een gelijkvloerse portiekflat, met twee pubers en een terminaal zieke echtgenote. Door een drempel bij de voordeur was hij met zijn rolstoel aan huis gekluisterd.
- Aanvraag bij Wmo voor een woningaanpassing neemt weken in beslag. Het AMW heeft een wachtlijst.
- De leden van het schakelteam hebben het probleem binnen 24 uur opgelost.

De lijntjes met de GGZ zijn door de komst van het schakelteam ook korter geworden.

Met Wraparound Care lukt het nu veel beter om burens, familie en vrienden in te schakelen. Dit was ook een omschakeling in het denken en handelen van huismeesters, zo geven zij zelf aan. Bewoners trekken ook eerder aan de bel.

3. Centrale jongerenwerklocatie V39

Nog maar net bijgekomen van de inspirerende en indrukwekkende verhalen van de schakelteamleden snellen we met de auto van Tilburg-Noord naar het hartje van Tilburg. Onze volgende bestemming is het mooie (productie)gebouw van V39 (ingeklemd tussen de kerk en het beroemde uitgaanscentrum 013) van het jongerenwerk. Er volgt inspirerende lunchbespreking met het enthousiaste team van jongerenwerk professionals (stedelijk jongerenwerk, opbouwwerk/talentontwikkeling): Marc, Gaby, Leny, Rogier, Bart, Peter, Nina en anderen. Het mooie gebouw is transparant door het vele glaswerk. Glashelder zijn ook de resultaten die de jongerenwerkprofessionals nastreven, soms met door henzelf verbeterde methodieken. Zij geven een opsomming van activiteiten en programma's die zij op innovatieve wijze opzetten.

Fix up your life

Om uitval te voorkomen en succesvolle maatschappelijke deelname te vergroten heeft R-Newt de aanpak Fix Up Your Life ontwikkeld, die zich richt op de volgende onderdelen:

- rust creëren
- zelfredzaamheid bevorderen
- resultaatgericht werken
- inzetten op houding, gedrag en motivatie van de jongere

Er is een Jongeren-in-beeld-systeem gestart, samen met hulpverleners en partners. 1 op de 5 jongeren in Tilburg is risicjongere. Fix up your life is gericht op een bereik van 50 % van deze risicjongeren.

Het gaat om gemengde groepen, zodat jongeren zich dankzij de rolmodelwerking aan elkaar kunnen

optrekken. Ook is er steeds meer aandacht voor ouders.

Veel jongeren met schulden, administratieve problemen en schooluitval. Hoe orde brengen, en iets voor hen betekenen? is een belangrijk vraagstuk.

Project bedacht, na pilotfase, en sinds september gestart:

- in vier weken tijd orde in administratie
- zinvolle dagbesteding
- ambities voor toekomst
- ondersteuning



Er is samenwerking met het roc, want schuldenproblemen zijn oorzaak nummer 1 voor schooluitval. Voor officiële schuldhulpverlening komen jongeren bovendien niet in aanmerking, want studiefinanciering wordt niet tot inkomen gerekend. Wel is er een goede samenwerking met bureau schuldhulpverlening. Na vier weken worden de jongeren daar aangemeld. De jongeren schamen zich. Er is een hoge drempel voor deze jongeren om bij het bureau schuldhulpverlening aan te kloppen.

Zorgteams van roc melden aan, maar ook naar andere organisaties. Trajecten centraal justitieel incassobureaus: nemen schulden over met boetes, deurwaarder, incasso. Bovenaan de lijst van schulden staan: zorgverzekeringen en abonnementen.

Talentontwikkeling voor risicojongeren

Voor optimale talentontwikkeling onderscheidt men drie niveaus:

- ontdekking
- verdieping (kennis, houding, vaardigheden : op tijd komen, samenwerken et cetera)
- professionalisering

Een keur aan activiteiten en programma's passeert de revue: Social Éducation, Alternative education, Comiidi, Bananas, [Reeshof Rockt](#), atelier, mfa 's, fotografie, v- markt, theater oud noord, basement 39, platform jongere ondernemers, Showcase 013.

De resultaten worden gemeten (raakpro: resultaatgerichte talentontwikkeling). Als jongere mag je alleen een showcase uitvoeren als je ook resultaten bereikt op andere competenties. Volgend jaar staat gepland: circus met Urbanus art (ook presentaties van verschillende generaties).

R-Newt en het Tilburgse antwoord op de straatcoach

R-Newt (spreek uit: rie njoewt) is het jongerenwerk van Contour De Twern. Er is 3 fte betaald uit veiligheidsbudget om een alternatief voor straatcoach te ontwikkelen met als resultaat: bijdrage aan aanpak aanhoudende overlast jongeren (burgemeester in Tilburg voorstander van straatcoachconcept). Dat alternatief heeft vijf kenmerken:

- inzetbaar tot 00.00 uur en in het weekend
- stedelijk zicht op groep jongeren

- snel en flex inzetbaar
- relevant en groot netwerk
- analyserend vermogen

Vijf stappen:

- 1) de wijkregisseur schakelt R-Newt plus in
- 2) de-escalatie eropaf en info bij overlastmelder, wijkregisseur, gezinnen, politie
- 3) quickscan (situatieschets en advies aan gemeentelijke wijkregisseur)
- 4) basis van kansen en bedreigingen
- 5) wijkregisseur maakt plan van aanpak
- 6) opvolgen van acties uit plan van aanpak

Duidelijk is dat het hier gaat om een broeinest niet alleen van ontluikend talent, maar ook van expertise- en innovatieve methodiekontwikkeling!

4. Gezondheidscentrum Piushaven (buurtmaatschappelijk werk)

We spreken met Mariette Hop (buurtmaatschappelijk werker) en Arie Hobo (manager wijken). Voor een paar wijken mag Contour De Twern AMW in de buurt uitvoeren, ofwel buurtmaatschappelijk werk. Dat werkt vanuit buurtcentra, terwijl stedelijk maatschappelijk werk (IMW) minder laagdrempelig is en werkt vanuit kantoor met afspraken.

IMW en buurtmaatschappelijk werk komen elkaar tegen in Zorgadviesteams (ZAT's), buurtnetwerken. ZAT's binnen school(problematiek) werken prima, maar hun afstand tot de buurt(problematiek) is groot. Als buurtmaatschappelijk werker kom je makkelijker bij gezinnen binnen.

Sinds kort houdt het buurtmaatschappelijk werk ook kantoor in een medisch verzamelgebouw.

Doorverwijzing vindt plaats door huisartsassistenten. Contour De Twern heeft ook praktijkmaatschappelijke ondersteuning bij huisarts, waardoor je sneller in reguliere verwijsstroom van huisarts terecht komt in plaats van incidentele verwijzing door assistent.

5. Kindereiland.

We maken kennis met jongeren/kindwerker Amanda Freriks, die al vele jaren werkzaam is binnen Kinderland. [Kindereiland](#) is een methode die erop gericht is om een ontwikkelingsachterstand van kinderen aan te pakken. Door binnen het Kindereiland (een bus met speelgoed op een plein/straat) een veilige en aantrekkelijke speelplek te creëren, worden kinderen uitgedaagd en verleid om mee te doen. Daarnaast is er professionele inzet, om zo spelenderwijs gericht te werken aan sociale vaardigheden van kinderen. Kinderen leren op het Kindereiland samen te spelen, nieuwe en andere contacten aan te gaan en om te gaan met verschillende situaties. Door deze vaardigheden zijn ze beter toegerust om stappen in de wereld van volwassenen te zetten. Er is een slim bedacht systeem van lidmaatschap, speelgeld en spelregels. Bij het opbouwen van een duurzame veilige speelplek in de wijk, speelt de betrokkenheid van ouders, wijkbewoners en vrijwilligers een cruciale rol. De ondersteuning van vrijwilligers gebeurt vanuit een agogisch team in de wijk.

Kinderplein is gericht op kinderen tot 12 jaar. Het project bestaat al tien jaar. Met de gemeente is afgesproken om het project uit te breiden naar meer locaties en met inschakeling van ouders. De noodzaak hiertoe komt niet alleen voort uit Welzijn Nieuwe Stijl baken: eigen kracht. Ook spelen de volgende ontwikkelingen mee:

- Toename van het aantal MFA's waardoor voorzieningen verder weg van kinderen komen te staan.
- Door aanpassing van het armoedebestand binnen de gemeente van 120% naar 110%, is de Meedoenregeling voor minder kinderen toegankelijk.
- Verwachte toename van armoede door bezuinigingen vanuit het Rijk en de gemeente, waardoor minder kinderen lid zullen worden en blijven van een sportclub.
- Ook de Kindereilanden zelf hebben te maken met bezuinigingen, waardoor er minder capaciteit is.

Twee voormalige kindereilanden (vaste locaties met een omgebouwde container vol speelgoed) zijn overgedragen aan vrijwilligers en de wijkorganisatie. Deze twee voormalige Kindereilanden zijn nu veilige speelplekken waar kinderen speelgoed kunnen lenen en waar toezicht door vrijwilligers gehouden wordt. Ze heten nu Schateiland.

6. Tot slot

Terug op het Centraal Bureau concluderen we dat Contour De Twern druk bezig is om de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl te vertalen in moderne en innovatieve aanpakken. Het was een gevarieerd programma waarin we uitgebreid en diepgaand kennisgemaakt hebben met het DNA van de werkers en van de nieuwe organisatie Contour De Twern.