

kontext

Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening



Jaarverslag 2009

Dienstenaanbod Kontext

- Algemeen Maatschappelijk werk
- Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Schoolmaatschappelijk werk
- Schuldhulpverlening
- Sociaal Raadslieden
- Sociale Activering
- Jeugdhulpverlening Nieuwe Kansen
- Ouderenadviseurs
- Formulierenbrigade
- Professionele Thuisadministratie voor ouderen
- Coördinatie en exploitatie Loket Haarlem
- Coördinatie Steunpunt Huiselijk Geweld
- Buurtdiensten
- Psychosociale hulpverlening bij ongevallen en rampen (GHOR)

colofon

tekst: Kontext
fotografie: Anke Brinkman
lay out: 26rood ontwerp en fotografie
druk: Grafisch Buro Haarlem

Voorwoord

Met veel plezier bied ik u het jaarverslag 2009 aan. Wij hebben gekozen voor een opzet waarbij we vooral het nieuws uit het afgelopen jaar onder de aandacht willen brengen. Dat wil zeggen: ontwikkelingen in ons werkveld en in onze organisatie, nieuwe thema's, vernieuwde dienstverlening en andere of gewijzigde samenwerkingsrelaties. We brengen daarbij vier thema's specifiek onder de aandacht: de toename van financiële problematiek, ontwikkelingen op het terrein van jeugd en jongeren, veranderingen in de ketensamenwerking en inspanningen ten aanzien van onderzoek en ontwikkeling. We hebben geprobeerd om het jaarverslag zo beknopt mogelijk te houden, maar dat is niet makkelijk wanneer je als organisatie veel te vertellen hebt!

Bij Kontext werken mensen met volle inzet aan de verbetering van de kwaliteit van leven van burgers die een beroep doen op Kontext. Hoewel organisaties steeds meer alleen afgerekend worden op meetbare resultaten, proberen de medewerkers van Kontext de klant ook een goed gevoel te geven over zichzelf en hen sterker te maken om zelf met problemen aan de slag te gaan. Dat doen zij door niet alleen te focussen op het probleem, maar ook door aandacht te besteden aan de beleving van de klant. Wat doet het probleem met de klant? Wat kan hij zelf? Waar is iemand nu echt mee geholpen? Wat loopt goed en waar moeten we nog aan sleutelen? En wat willen opdrachtgevers precies van ons? Hoe kunnen wij hen het beste van dienst zijn?

Werken voor de klant kan alleen vanuit een stabiele werkomgeving. Een werkomgeving waar geïnvesteerd wordt in medewerkers, waar werkprocessen duidelijk zijn en er rust en duidelijkheid is over de financiën. In 2009 is er veel geïnvesteerd in medewerkers. We hebben hard gewerkt aan verzuimpreventie en veel medewerkers hebben scholing gevolgd. Op het gebied van kwaliteitsverbetering

is in 2009 veel bereikt in de voorbereiding voor HKZ certificering in 2010. Veel werkprocedures zijn opnieuw bekeken en aangepast. Daardoor is er meer duidelijkheid ontstaan in de basisvoorwaarden voor goede hulpverlening. De medewerkers kunnen zich vanuit die duidelijkheid meer richten op de klant.

Financieel gezien was 2009 een goed jaar. Door een positief resultaat is de financiële positie van Kontext duidelijk verbeterd. Daarmee is er een belangrijke stap gezet naar een financieel stabiele organisatie. De resultaten van onze dienstverlening vind u in het groene blok op de rechter pagina's.

Terugkijken is tegelijkertijd ook vooruitkijken. Datgene wat in 2009 is gerealiseerd wil Kontext verder uitbouwen. De voorwaarden en de motivatie zijn ruimschoots aanwezig. Maar we weten dat 2010 en de jaren daarna gekenmerkt zullen worden door bezuinigingen op rijks- en gemeentenniveau. Ook Kontext zal daarmee te maken krijgen. Wij hopen van harte dat er politieke keuzes gemaakt worden, die kwetsbare burgers niet zullen raken. In financieel moeilijke tijden is de verwachting dat juist meer burgers die ondersteuning nodig hebben. Ook de vele samenwerkingspartners zijn daarbij belangrijk. We hopen dat Kontext in de komende jaren in de gelegenheid gesteld wordt verder te bouwen aan welzijn en maatschappelijke dienstverlening in Zuid-Kennemerland.

Wij zijn goed op weg en er zijn vele uitdagingen die op ons pad komen. Die uitdagingen gaan wij graag en vol vertrouwen aan.

Ik wens u veel leesplezier toe.



Cees van der Wal
Directeur-bestuurder





Emke Koops, teamleider Formulierenbrigade & Burbuqe Rexhiqi, formulierenbrigadier

Burbuqe leest over de Formulierenbrigade in het SoZaWe Nieuws en is meteen enthousiast. Ze komt in contact met Emke, die haar uitlegt dat het leerwerktraject twee jaar duurt en tot doel heeft verder te komen op de arbeidsmarkt. Burbuqe vindt het geweldig dat ze collega's heeft en de Nederlandse werkcultuur leert kennen. "Mijn kind is trots dat ik weer naar school ga." Het eerste half jaar loopt ze mee met collega's en volgt de opleiding op het Nova college. Daarna gaat ze als consulent van de formulierenbrigade aan de slag. Burbuqe vindt dat formulieren voor gewone Haarlemmers heel ingewikkeld zijn. "Hoe verzinnen ze het! Een klant zei eens tegen mij: Nederland is van papier!"

Emke: "In 2009 is de formulierenbrigade echt een succes geworden omdat veel deelnemers uit de bijstand komen en nu een arbeidscontract krijgen via Paswerk. Het is mooi om te zien dat de consulenten steeds zekerder worden en ondanks de krappe arbeidsmarkt, toch nieuwe mogelijkheden voor zichzelf zien."

Financiële problematiek

Binnen alle diensten van Kontext zien wij als gevolg van de economische recessie een toename van het aantal materiële hulpvragen over inkomsten en uitgaven, schulden en sociaal juridische vragen. Laaggeletterden, mensen die onvoldoende Nederlands schrijven en lezen, niet gemakkelijk hulp vragen of door andere problematiek de eigen administratie niet overzien komen sneller in de problemen. Financiële problemen zijn bovendien vaak zo dringend aanwezig, dat het hulp op andere terreinen in de weg staat.

Sociaal Raadslieden

De voornaamste trend binnen de werkzaamheden van de Sociaal Raadslieden betreft de stijging van het aantal langdurige contacten. Dit komt door de steeds complexere zaken waar de Sociaal Raadslieden mee geconfronteerd worden. Daarnaast stijgt het aantal vragen/hulpverleningen per cliënt. De meest besproken onderwerpen in 2009 zijn; sociale zekerheid (31%), belastingen (27%) en consumentenzaken (13%). De Sociaal Raadslieden hebben in totaal 8565 hulpverleningen verricht. Dit is een stijging van bijna 40% ten opzichte van 2008. Begin 2009 is gestart met een wekelijks inloopspreekuur van Sociaal Raadslieden in Zandvoort. Sinds de start in februari is het aantal bewoners van Zandvoort dat gebruikmaakt van de nu lokaal aangeboden dienstverlening verzevoudigd! Ook is gestart met een wekelijks spreekuur voor werknemers van leerwerkorganisatie Paswerk. In eerste instantie zijn hier maatschappelijk werkers ingezet. Toen bleek dat er vooral praktische vragen werden gesteld, is de dienstverlening overgenomen door Sociaal Raadslieden. Totaal werd er 268 keer gebruik gemaakt van het spreekuur.

Formulierenbrigade

In 2009 is de Formulierenbrigade echt een succes geworden. Een belangrijke reden hiervoor lijkt het feit dat deelnemers een contract krijgen aangeboden via Paswerk en daarmee uit de (bijstand) uitkering komen. Voor deelnemers is het hebben van een baan een erkenning van hun ambitie en inzet. De deelnemers volgen een opleiding aan het NOVA college en werken gedurende twee jaar bij de formulierenbrigade als voorbereiding op een reguliere administratieve of dienstverlenende functie. Vanuit de Formulierenbrigade bieden zij laagdrempelige hulp aan Haarlemmers bij het invullen van formulieren of het ordenen van administratie. In totaal zijn er in 2009 20 formulierenbrigadiers in traject geweest en zijn er 742 formulieren ingevuld.

Schuldhelpverlening

De afdeling schuldhelpverlening van Kontext heeft in 2009 weer een flink aantal intensieve trajecten schuldhelpverlening verzorgd. Het gaat om doorverwijzingen van de gemeente en betreft cliënten die (nog) niet klaar zijn voor een officiële aanvraag schuldenregeling. Was er aan het begin van het jaar nog een wachtlijst van 3 maanden, deze wachtlijst was aan het eind van het jaar bijna opgelost. Ook zijn er in 2009 cursussen gegeven over 'omgaan met geld'. Specifieke aandacht is er geweest voor de preventie van schulden voor jongeren. Met een voor de doelgroep ontwikkelde cursus werd jongeren geleerd hoe (beter) om te gaan met geld. Eén van de cursusonderdelen was de 'cola test'. Proef je het verschil tussen verschillende merken? De duurste was vaak niet de lekkerste!

Thuisadministratie

Eind 2009 is na 3 jaar een einde gekomen aan het project Vrijwillige Thuisadministratie omdat wij hiervoor geen reguliere financiering hebben kunnen vinden. Daarmee is ook een einde gekomen aan de samenwerking met Humanitas in dit project. Door vrijwilligers werden mensen die tijdelijk of permanent niet in staat zijn zelfstandig hun administratie bij te houden, en hiervoor geen beroep kunnen doen op een sociaal netwerk, ondersteund bij de financiële administratie. Het project had vaak een preventief doel, namelijk het voorkomen van schulden. Er zijn in 2009 ruim 100 cliënten van Kontext ondersteund. Naast vrijwillige thuisadministratie verzorgt Kontext professionele thuisadministratie voor ouderen. Dit project loopt gewoon door. In 2009 zijn 26 saneringen uitgevoerd, er waren 32 abonnementen en 92 eenmalige contacten.

Resultaten Sociaal Raadslieden (aantal hulpverleningen)

Jaar	2008	2009
Bloemendaal	141	195
Haarlem	5626	7247
Haarlemmerliede	27	109
Heemstede	225	268
Zandvoort	113	746
Totaal	6130	8565



Mustafa is elke dag in de wijk te vinden. Zijn belangrijkste taak is het schoon, heel en veilig houden van de Slachthuisbuurt, maar ook het leggen en onderhouden van contacten met (nieuwe) bewoners. Mustafa: "Mensen hebben allerlei vragen. Ze willen bijvoorbeeld beter Nederlands leren, een Haarlem Pas aanvragen of hulp voor hun gehandicapte kind. Ik los deze vragen zelf niet op, maar verwijs naar organisaties en spreekuren." Mustapha geeft ook het goede voorbeeld: "Er zijn 3 straten waar voor 80% mensen van Turkse afkomst wonen. Het was daar ont-

Mustafa Kibar, buurtbeheerder

zettend vies. Ik ben, in het Turks, een praatje gaan maken met moeders in de speeltuin en met mannen die koffie drinken op het plein. Ik vroeg: Zou het nou niet fijner zijn als het hier schoon en netjes is? Ja, dat is zo, maar... Toen ben ik met een paar mensen die een taakstraf hebben, gestart met het opruimen van zwerfvuil. De bewoners volgden, en na enige tijd was het weer schoon.. En dat blijft zo."

Signaleringen

Vanuit onze hulp- en dienstverlening dicht bij de burger, signaleren wij effecten van (veranderend) aanbod op wijkniveau, effecten van gewijzigde regels en voorzieningen en trends in soorten klantvragen. Deze signalen proberen wij op de juiste plekken neer te leggen en waar mogelijk doen wij voorstellen voor verbetering.

Meedenken over wijkontwikkelingen

Staf en management van Kontext worden regelmatig uitgenodigd om mee te denken over sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen in Haarlemse buurten. Het gaat veelal om het ontwikkelen van een visie op langere termijn, bijvoorbeeld over het Rozenprieel en de Boerhaavewijk, soms ook om de meer nabije toekomst, zoals van de Slachthuisbuurt / Zomerzone. Kontext brengt in deze overleggen haar kennis en ervaring met betrekking tot WMO gerelateerde thema's in, maar denkt ook mee over de wijze waarop sociale vernieuwing gestalte kan krijgen. Wij bepleiten, ter voorkoming van het ontstaan van een 'projectencarrousel', voor een projectgeoriënteerde aanpak, op basis van een door de gemeente en ketenpartners gedeelde visie. Wijkoverstijgend is het initiatief van de gemeente Haarlem om te komen tot een digitale marktplaats. Kontext heeft zich nadrukkelijk geprofileerd als (uitvoerings)partner voor dit uitdagende concept.

Toename allochtone klanten

Het aantal allochtonen tussen de 30 en 55 jaar dat Loket Haarlem bezoekt neemt toe. Zij hebben te kampen met verschillende problemen, waaronder werkloosheid, slechte huisvesting, een beperkt sociaal netwerk, laaggeletterdheid en vaak is er sprake van een laag inkomen en weinig ruimte om financiële tegenvallers op te vangen. Deze groep lijkt weinig mogelijkheden te hebben cq te benutten

om actief deel te nemen aan de maatschappij. Eind 2009 is gestart met uitwerken van een plan om de informatie over het aanbod van diensten en voorzieningen voor deze groep te verbeteren en verwijzingen vanuit het Loket te optimaliseren. In 2010 zal de uitwerking zijn beslag krijgen.

Groeiend aantal huisvestingsvragen

Er zijn veel huisvestingsvragen in de gehele regio. Vooral bij echtscheidingsproblematiek van cliënten met kinderen, en dan met name cliënten die een beperkt sociaal netwerk hebben, kan het niet beschikbaar zijn van huisvesting tot escalatie leiden. Maatschappelijk werkers voelen zich in

die situaties vaak machteloos. Met de komst van de Brede Centrale Toegang (2010) vervalt de mogelijkheid om cliënten in het Pauzement te plaatsen. Het gebrek aan huisvestingsmogelijkheden en het zeer beperkte aantal plaatsen dat beschikbaar is voor maatschappelijke opvang in de regio is een probleem dat al langer door meerdere organisaties wordt signaleerd en aangekaart.

Zorg om capaciteit back-offices

De toenemende aandacht voor het versterken van front-office functies zoals de Loketten, de Centra voor Jeugd en Gezin en de Brede Centrale Toegang van de GGD, draagt er aan bij dat burgers makkelijker toegang hebben tot voorzieningen. Wij hebben echter zorgen over de capaciteit van de back-offices (onze eigen back-office, maar ook die van ketenpartners) temeer daar ook door een aantal wettelijke maatregelen zoals het tijdelijk huisverbod en de binnenkort in te voeren meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld, de druk op de back-offices zal toenemen. Kennisuitwisseling binnen de front-offices draagt weliswaar bij aan snel en adequaat handelen en ook convenanten leveren hieraan een bijdrage, maar pas na de vraagver-

heldering en doorverwijzing/toeleiding naar de back-office functie, kan de hulpverlening daadwerkelijk starten. Binnen het maatschappelijk werk ontstaan wachtlijsten, voor de sociaal raadslieden geldt dat klanten met enkelvoudige vragen snel geholpen kunnen worden, maar dat zij voor ingewikkelder hulpvragen langer dan 3 weken moeten wachten op een bureauafpraak.

Gevolgen maatregelen AWBZ

Op verzoek van de gemeente heeft Kontext deelgenomen aan netwerkoverleggen om de gevolgen van de wijzigingen in de AWBZ (maatregel 2008/2009 en de pakketmaatregel) te monitoren. Vanuit deze overleggen is input gegeven voor het WMO beleid van de gemeenten.

Resultaten Buurtdiensten

Aantal geplaatste woningaanpassingen: 1376

Aantal uitgevoerde klussen Dienstenwinkel: 404

Buurtbeheer was actief in de wijken; Slachthuisbuurt, Delftwijk, Parkwijk, Burgwal, Meerwijk, Europawijk en Boerhaavewijk. Dit in opdracht van de corporaties; Ymere, Elan Wonen en Pré Wonen.

A woman with short, light-colored hair, wearing a bright yellow jacket over a black top and blue jeans, is smiling and looking to her right. She is holding a green watering can with a silver spout. The background is plain white.

Riny van den Oever, maatschappelijk werker

Riny neemt namens Kontext deel aan een praktijkgericht onderzoek naar ondernemerschap binnen de sector. Riny: "Ik zie dit als een kans om eens los te komen van de 'waan van de dag'. Dit onderzoek dwingt me om na te denken over wat ondernemen is binnen mijn werk. Ondernemend zijn als professional betekent dat je initiatief en verantwoordelijkheid neemt, dat je nadenkt over problemen én oplossingen. Dat je vasthoudend bent en steeds een weg probeert te vinden om de klus te klaren. Dat je 'out of de box' durft te denken.

Ik hoop dat dit onderzoek leidt tot een zelfbewustere kijk op ons huidige aanbod en het maatschappelijk effect daarvan. Dat het, in het belang van onze klanten, kan leiden tot vernieuwing in ons aanbod of het op een betere wijze organiseren van onze dienst- en hulpverlening. Door het onderzoek samen met andere instellingen te doen, levert het al meteen nieuwe inzichten op."

Onderzoek en ontwikkeling

Kennis verzamelen en dan die kennis breder beschikbaar maken binnen de organisatie, zodat dienstverlening verbeterd en aangepast kan worden. Dit is voor een brede welzijnsorganisatie als Kontext een uitdaging. Er wordt voortdurend gekeken in welke netwerken wij zitten, naar welke zaken wij onderzoek willen doen en wat ontwikkeld of verbeterd dient te worden. In 2009 hebben wij de volgende zaken opgepakt.

zijn behaald en cliënten ervaren dat hun leven sterk veranderd is. Ze gaan meer de deur uit, kunnen problemen beter aan, voelen zich gezonder, ervaren minder stress en hebben veel nieuwe vaardigheden aangeleerd. Veel cliënten zien nieuwe perspectieven op het gebied van scholing en (vrijwilligers)werk, maar het daadwerkelijk doorstromen naar betaalde arbeid is een doel dat voor het merendeel (nog)

niet bereikbaar is. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek zijn de prestatieafspraken met de Gemeente Haarlem aangepast.

Onderzoek naar Ondernemerschap

Eind 2009 is Kontext in samenwerking met de Hogeschool InHolland en de Amsterdamse organisaties Combiwel en Centram gestart met een onderzoek naar ondernemerschap in de welzijnssector.

Aanleiding voor het onderzoek is dat veel maatschappelijke problemen complexer en weerbarstiger blijken dan verwacht. Van beroepskrachten in de sector wordt veel verwacht bij het oplossen van problemen, en tegelijk blijven de resultaten achter, zo blijkt uit publicaties waarin wordt gerapporteerd over gebrek aan samenwerking, lange wachtlijsten, veel bureaucratie en falende hulpverlening. De huidige markt vraagt om professionals die ondernemend kunnen optreden. Immers, door de wijze waarop uitvoerend werkers zich positioneren in netwerken, fungeren zij ambassadeurs voor hun organisaties en dragen bij aan het binnenhalen van opdrachten. Door relaties te leggen en te onderhouden, signaleren zij kansen en bedreigingen en kunnen zij hun organisatie alert houden én voorop lopen met nieuwe inzichten en werkwijzen. Het onderzoek kan voor Kontext veel opleveren; zowel als het gaat om de ontwikkeling van de beroepshouding en expertise van medewerkers en management, als om goed te kunnen blijven inspelen op externe ontwikkelingen. Het onderzoek wordt ultimo 2011 afgesloten.

Sociale Activering onder de loep

In 2009 is onderzoek gedaan naar de behaalde resultaten van de 38 afgeronde hulpverleningstrajecten van Sociale Activering. Uit het onderzoek blijkt dat het toewerken naar een stabiele (uitgangs)situatie voor de cliënt veel tijd kost. Nagenoeg alle individuele doelen

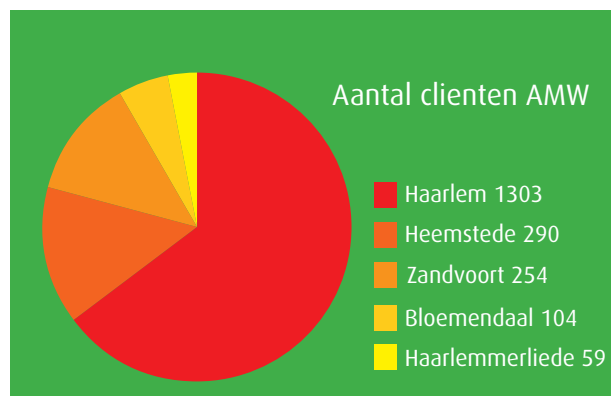
Intakewerkwijze verbeterd

Op 1 juli 2009 is door het maatschappelijk werk en de ouderenadviseurs een start gemaakt met een nieuwe intakeprocedure naar het model 'Wegen en (blijven) overwegen' van het NIZW. Cliënten krijgen vanaf juli binnen 3 weken nadat zij zich hebben aangemeld een intakegesprek aangeboden; bij een kantoor in hun eigen wijk of tijdens een huisbezoek. In de teams worden de intakeverslagen inclusief de hulpverleningsplan-

nen besproken zodat de voorgenomen aanpak wordt getoetst en werkers (meer) gebruik kunnen maken van de kennis en ervaring van hun collega's. De implementatie is uitstekend verlopen en de kwaliteit van de intakeprocedure is hiermee sterk verbeterd.

Deskundigheidsbevordering

- Triple P niveau 3 (opvoedingsondersteuning)
- Time Out methode (escalatie voorkomen bij huiselijk geweld)
- Training aanpak verzuim
- Relatiedynamiek (toegespitst op huiselijk geweld)
- Stagebegeleiding
- Integraal werken
- Depressie bij ouderen
- Training voor kwaliteitsauditor
- Omgaan met geld (voor jongeren)
- Laaggeletterdheid
- Diverse vakinhoudelijke bijscholing





Olette van den Heuvel, jongerenhulpverlener Nieuwe Kansen

Dave komt op gesprek met zijn voogd die denkt dat hij ook na zijn 18e nog wel hulp kan gebruiken. Dave laat weten dat hij niet zit te wachten op een volgende hulpverlener die het zogenaamd wel weer beter weet... Integendeel, hij is binnenkort 18 jaar en zal dan eindelijk van deze verplichte kost verlost zijn! Olette: "Ik laat hem snel weten dat hij hier niet hoeft te komen en tot niets verplicht is. Ik vraag hem wat hij wil bereiken in de nabije toekomst. Dave zegt dat hij schulden heeft, graag een baantje wil en zo snel mogelijk een inkomen omdat hij op kamers wil gaan wonen. Hier kan ik hem wel bij helpen, maar niet zonder dat hij zelf

ook aan de slag gaat. Hij blijkt al bij het UWV geweest te zijn waar hij het advies kreeg om naar vacatures op het bord te kijken. Gefrustreerd is hij toen het gebouw weer uitgelopen." Olette bood Dave aan om samen naar aan het UWV te gaan. "Hulp bij het saneren van schulden en het vinden van werk is een belangrijk onderdeel van het creëren van nieuwe kansen voor jongens als Dave."

Omwille van de privacy zijn de namen van klanten gefingeerd.

Kinderen en Jongeren

Hulpverlening aan kinderen, ouders en jongeren staat nadrukkelijk op de (beleids)agenda. In preventieve zin wordt er steeds meer samengewerkt; lokaal onder andere binnen de Centra voor Jeugd en Gezin, provinciaal door het faciliteren van scholing over opvoedingsondersteuning en de invoering van de Verwijsindex. Kontext heeft haar aanbod voor kinderen en jeugd aanzienlijk weten te versterken in 2009.

Nieuwe Kansen sluit aan bij Kontext

In 2009 heeft Kontext de uitvoering van Nieuwe Kansen overgenomen van Bureau Jeugdzorg. Nieuwe Kansen begeleidt en ondersteunt kwetsbare jongeren tussen de 17 en 26 jaar om hun leven weer op de rails te krijgen. Door de 'er op af' aanpak worden problemen direct aangepakt en wordt snel resultaat geboekt. Voor Kontext is Nieuwe Kansen een waardevolle aanvulling. De integrale aanpak sluit aan op bestaande dienstverlening en er is nu een specifiek aanbod voor jongeren met meervoudige problematiek. In 2009 zijn door Nieuwe Kansen 135 jongeren begeleid. De belangrijkste trends in de hulpverlening zijn: veel schuldproblemen en aanmeldingen van jonge dak- en thuislozen en een toename van aanmeldingen van tienermoeders.

Aandacht voor opvoeden

De maatschappelijk werkers en de schoolmaatschappelijk werkers investeren in de ontwikkeling van Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) in de gemeenten binnen het werkgebied. Hieraan wordt ondermeer vorm en inhoud gegeven door zich verder te bekwalen in methodieken voor opvoedingsondersteuning (Triple P, relatieproblematiek) en door specifieke maatschappelijk werk expertise in te brengen ten behoeve van de ontwikkeling van het CJG. Waardevol in dat verband is de kennis van het (school)maatschappelijk werk in systeemgericht werken en vraagverheldering én in het scheppen van voorwaarden voor ouders -op verschillende levensgebieden-, noodzakelijk om hen ontvankelijk te maken voor een opvoedingsondersteuning gericht vervolgtraject. In 2009 is wederom geïnvesteerd in scholing voor Triple P niveau 3, een gedragsgerichte methodiek voor ouders met kinderen met lichte gedragsproblematiek. Ook is in 2009 een start gemaakt met het ontwikkelen van een nieuw aanbod opvoedingsondersteuning, bestemd voor jonge moeders en een aanbod Triple P opvoedingsondersteuning voor

Marokkaans/Arabisch sprekende ouders over het thema Ongehoorzaamheid. Dit nieuwe op opvoedingsondersteuning gerichte aanbod groepswork, zal in 2010 worden aangeboden voor cliënten in Zuid-Kennemerland.

Invoering verwijsindex

In september 2009 heeft Kontext samen met 15 organisaties in Kennemerland het samenwerkingsconvenant Verwijsindex ondertekend. Het doel is om tijdig, effectief en gezamenlijk te kunnen interveniëren indien bij meer instellingen of beroepskrachten een redelijk vermoeden bestaat

Problematiek cliënten AMW



Totaal aantal hulpvragen: 2496

- Problemen binnen het gezin 28%
- Financiële problemen/schulden 19%
- Verwerking 13%
- Huisvesting 10%
- Huiselijk geweld 7%
- Scholing & arbeid 6%
- Overige problemen 17%

dat een jeugdige het risico loopt in zijn fysieke, psychische, sociale of cognitieve ontwikkeling naar volwassenheid te worden belemmerd. Er is gekozen voor een gecombineerde implementatie met de aanpak rond kindermishandeling. Wanneer er een vermoeden bestaat van kindermishandeling volgt de betreffende hulpverlener een vaste werkwijze zoals vastgelegd in het Noord-Hollands protocol. Dit loopt vooruit op de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling die in 2011 zal worden ingevoerd en waarbij een goede procesgang en sluitende afspraken tussen ketenpartners van belang zijn .

Troepersproject Buurtbeheer

Binnen het Buurtbeheer is – in samenwerking met Stichting DOCK – het Troepersproject van start gegaan. Onder leiding van een Buurtbeheerder houden kinderen de buurt schoon. Een schone buurt ligt voor het oprapen!



“Mevrouw Bakker wordt aangemeld door de huishoudelijke hulp. Ze redt het niet meer thuis. Een aangepaste woning voor haar en haar verstandelijk gehandicapte zoon zou een uitkomst zijn. Of we bij mevrouw langs willen gaan.” Als Mariska mevrouw bezoekt, wordt duidelijk dat ze op dat moment heel andere zorgen heeft. Haar dochter, die als mantelzorgster voor haar en haar zoon actief is, blijkt plotseling ernstig ziek te zijn. “Mevrouw Bakker was er altijd vanuit gegaan dat haar dochter voor haar gehandicapte zoon zou zorgen als zij

Mariska Spikmans, ouderenadviseur

er niet meer zou zijn. Nu de mantelzorg is weggefallen heeft ze slapeloze nachten. Dit probleem moest dus eerst aangepakt worden. Ik belde een collega van MEE NoordWest Holland en we hebben samen met moeder en zoon gesproken. Soms moeten er eerst obstakels uit de weg geruimd worden voordat ik als ouderenadviseur aan de slag kan met de hulpvraag van mijn cliënt. Een goede samenwerking met ketenpartners is in mijn vak ontzettend belangrijk.”

Netwerk- en Ketensamenwerking

Kontext participeert in veel netwerken en overleggen in Zuid-Kennemerland en draagt zodoende bij aan ketensamenwerking binnen de regio. De overleggen waaraan Kontext deelneemt richten zich voornamelijk op het informeren en adviseren van burgers, op het optimaliseren van samenwerking en afstemming van de maatschappelijke dienstverlening en op het adviseren van beleidsmakers over het WMO beleid.

Ouderenadviseurs in Haarlemmerliede

Sinds 2009 zijn de ouderenadviseurs van Kontext actief in de gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude. Tegelijk met het opstarten van de activiteiten van de ouderenadviseurs is welzijnsorganisatie Dock gestart met het afleggen van vriendschappelijke huisbezoeken aan ouderen in de gemeente. Mede dankzij deze samenwerking lukte het al snel om de kennis en expertise van de ouderenadviseurs bekend te maken bij de doelgroep. In 2009 is Haarlemmerliede & Spaarnwoude ook gestart met een sociaal team waarin naast de ouderenadviseurs ook het maatschappelijk werk en, indien de casuïstiek daarom vraagt, het schoolmaatschappelijk werk deelnemen. Ook is Kontext in 2009 gestart met een WMO loket in Spaarndam. Het gaat om een pilot die mede gefinancierd wordt door de gemeente Haarlem (voor de inwoners van Spaarndam-West). Gezien het aantal hulpvragen dat in 2009 is afgehandeld door het loket, zal de pilot in 2010 worden omgezet in een structureel aanbod.

Wijkcontactvrouwen

Kontext's deelname aan de stuurgroep van de Wijkcontactvrouwen (intermediairs die zich richten op een goede doorverwijzing van allochtonen naar 1e en 2e lijns hulp- en dienstverlening) is in 2009 gecontinueerd. De stuurgroep heeft zich in 2009 gericht op de continuïteit en het uitzetten van een meerjaren plan voor de wijkcontactvrouwen. Daarnaast is een bijdrage geleverd aan een productbeschrijving van intermediair-functies, geïnitieerd door het lectoraat van InHolland. Einde 2009 heeft de gemeente Haarlem besloten om de activiteiten van de wijkcontactvrouwen structureel te gaan financieren.

Welzijnsmarkt

Loket Haarlem heeft samen met Net-Werk Vrijwilligershulp Zuid Kennemerland, Sensor, gemeente Haarlem en Sint Jacobs Godshuis, de Welzijnsmarkt georganiseerd. Meer dan 1000 inwoners uit Zuid-Kennemerland hebben zich door ruim 65 organisaties

laten informeren over wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën.

Digitale sociale kaart

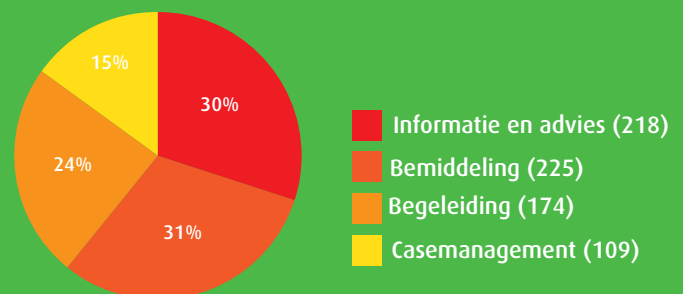
In opdracht van gemeente Haarlem is de coördinator van Loket Haarlem gestart met de voorbereiding van de ontwikkeling van een nieuwe digitale sociale kaart. In deze

digitale wegwijzer moet op toegankelijke wijze informatie worden aangeboden over voorzieningen en regelingen op het terrein van wonen, welzijn, zorg, vervoer en financiën. In dit project wordt samengewerkt met MEE nwh, het Cliënten Belangen Bureau (CBB-KAM), Net-Werk Zuid-Kennemerland, de GGD, de gemeente Haarlem en de stadsbibliotheek Haarlem.

Inzet GHOR

Kontext heeft ook in 2009 bijgedragen aan de uitvoering van de Psychosociale Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen (GHOR). In 2009 is er, net als in andere jaren, getraind en geoefend door bij de GHOR betrokken managers en medewerkers. Deze training bleek zeer behulpzaam toen we in 2009 tweemaal daadwerkelijk werden ingezet. Het meest in het oog springende incident was de vliegtuigramp met Turkish Airlines op Schiphol op 25 februari waarbij hulpverleners zijn ingezet voor de directe opvang van getroffenen en bij de nazorg in de periode daarna. Daarnaast is er ondersteuning geboden bij de evacuatie van flats vanwege ontploffingsgevaar, aan het Teylerplein in Haarlem.

725 Trajecten ouderenadviseurs Haarlem, Haarlemmerliede & Spaarnwoude



Vooruitblik

Welke ontwikkelingen komen in 2010 op ons af?

OGGZ ontwikkelingen

Binnen de Openbare Geestelijke Gezondheids Zorg zijn 2 ontwikkelingen die direct invloed hebben op de uitvoering van het maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs, de sociaal raadsliden en de schuldhulpverleners van Kontext namelijk; de ontwikkeling van de Brede Centrale Toegang (BCT) – ter vervanging van het Schakelstation voor zorgwekkende zorgmijders- en, specifiek voor het (school)maatschappelijk werk en de ouderenadviseurs, de toegenomen aandacht voor slachtoffers, plegers en omstanders van huiselijk geweld.

Voor wat betreft de BCT verwachten wij een toenemende vraag van intensieve hulp- en dienstverleningstrajecten t.b.v. zorgmijders die niet langer in aanmerking komen voor hulp door het BCT.

Voor wat betreft de hulp- en dienstverlening in het kader van het voorkomen en tegengaan van huiselijk geweld (o.a. de implementatie van de RAAK aanpak, de toenemende aandacht voor het tegengaan van huwelijksdwang, eerwraak en jeugdprostitutie en de op handen zijnde wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling), verwachten wij een toename van cliënten die met bovengenoemde problematiek te maken hebben. Nu incidentmeldingen huiselijk geweld van de politie van een follow up worden voorzien (sinds september 2009) door de consultants van het Steunpunt



Huiselijk Geweld, zien wij een toename van hulpvragen (na doorverwijzing c.q. toeleiding door het Steunpunt) rondom de problematiek van huiselijk geweld bij het maatschappelijk werk. Ook de invoering van de bestuursrechtelijke maatregel voor het afdwingen van een huisverbod van daders van huiselijk geweld, zal naar wij verwachten, leiden tot een toename van het aantal hulpverleningstrajecten. Om deze reden investeert Kontext in 2010 extra middelen in het scholen van medewerkers inzake (het stoppen van) huiselijk geweld.

Toename hulpvraag ouderen

De groep ouderen neemt toe. De vraag verandert en wordt steeds complexer. Specifieke problematiek als schulden, ouderenmishandeling en problematiek bij oudere allochtonen vraagt meer en meer aandacht. Uit een quickscan van de brancheorganisatie Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening blijkt dat er een hausse verwacht wordt van voormalige AWBZ-cliënten. Zij zullen vooral een beroep doen op ouderenadviseurs en maatschappelijk werkers. Niet alleen het aantal klanten voor de ouderenadviseur zal hierdoor stijgen, het wordt ook veel moeilijker om ouderen, wanneer dat nodig is, door te geleiden naar instanties. Daarnaast valt door de pakketmaatregel voor veel ouderen ook de dagbesteding weg. Het gevolg is dat trajecten voor de ouderenadviseur nog langer worden dan nu al het geval is.



Schoolmaatschappelijk werk

In alle gemeenten wordt het schoolmaatschappelijk werk uitgevoerd in samenwerking met de GGD (mobiele teams) die tevens de contracten verzorgd. Kontext zou in 2010 graag zelf een contract af willen sluiten met gemeenten voor het uitvoeren van het schoolmaatschappelijk werk.

Toename hulpvragen door de economische recessie

Het maatschappelijk werk, de ouderenadviseurs en de sociaal raadslieden voorzien, naar aanleiding van de economische recessie en de te verwachten toename van daarmee gepaard gaande problematiek (werkloosheid, onzekerheid over de toekomst, verslechtering van de financiële situatie uitmondend in schulden, relatieproblematiek) een toename van het aantal hulpvragen.

Voor de Sociaal Raadslieden geldt dat zij al meerdere jaren veel meer hulpverleningen realiseren dan waarvoor door de gemeenten wordt betaald.

Uitbreiding jeugdhulpverlening

Jeugd en jongeren vragen ook in 2010 om extra aandacht. Wij stellen ons tot doel om het werkgebied van Nieuwe Kansen, jeugdhulpverlening voor jongeren met meervoudige problematiek, te verbreden naar omliggende gemeenten.

Verbetering toegankelijkheid door nieuwe front-office

In 2010 is de nieuwe centrale front-office van Kontext, Kontext Kontakt genaamd, van start gegaan. Vanaf die datum is er de mogelijkheid om op werkdagen tussen 9.00 en 12.00 uur gebruik te maken van een telefonisch- en inloopspreekuur op de Oostvest in Haarlem. In deze nieuwe front-office worden op hbo-niveau geschoolde medewerkers ingezet van verschillende disciplines namelijk sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers, ouderenadviseurs en schuldhulpverleners. Zodoende wordt optimaal gebruik gemaakt van de deskundigheid van onze medewerkers en krijgen klanten een integraal aanbod, gericht op vragen en problemen rondom de thema's

gezondheid, welzijn, werk, financiën en wonen. Ook verwijzers kunnen voor consultatie gebruik maken van de nieuwe front-office.

HKZ certificering & nieuw registratiesysteem

In het najaar van 2010 behaalt Kontext naar verwachting het HKZ-certificaat. Medio 2010 start Kontext met de implementatie van een nieuwe registratiesysteem (Central Station). Met dit nieuwe systeem kunnen meer en betere kwantitatieve en kwalitatieve data gegenereerd worden. Ook is het systeem web-based waardoor het mogelijk wordt vanuit diverse locaties in te loggen op het systeem.



De Raad van Toezicht stelt zich voor



*Van links naar rechts:
Cees Cramer
Jan Lans (voorzitter)
Gerard van Noort
Cees van der Wal (directeur)
Eric Klein Hesseling*

Cees Cramer

Voormalig directeur a.i. Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Zuid-Kennemerland, Penningmeester Stichting Fonds Urgente Noden voor Haarlem en Omgeving, Voorzitter Stichting Haarlem Jazzstad, Lid Geschillencommissie (taxizaken) Den Haag en lid ledenraad Rabobank Haarlem en Omstreken.

"Ik zit in de Raad van Toezicht omdat mij zeer verbonden voel met de hulpvragen die op Kontext afkomen door de inwoners van Haarlem en omstreken. Afkomstig uit het bedrijfsleven, heeft Kontext mijn ogen geopend voor de zogenaamde onderkant van de samenleving."

Jan Lans

Werkzaam als algemeen directeur/bestuurder bij de R.K. Stichting Zorgcentra Meerlanden. Is al ruim 9 jaar toezichthouder bij Kontext.

"In 2009 zijn we, ondanks tegenslagen, er toch weer in geslaagd een passend aanbod voor de klanten van Kontext te verwezenlijken. Hiervoor past dank en waardering aan de bestuurder en alle medewerkers van Kontext."

Gerard van Noort

Werkzaam als directeur gebieds- en projectontwikkeling bij woningcorporatie Ymere en als zodanig verantwoordelijk voor de ontwikkelingsportefeuille van Ymere in de regio Haarlem, de Haarlemmermeer en de regio Alkmaar-Heerhugowaard.

"Ik ben toegetreden tot de Raad van Toezicht omdat de klantgroepen van Kontext ook een belangrijk deel van de klanten van de corporaties vormen. Ik zoek bewust het raakvlak op tussen welzijn, gezondheid, werk, onderwijs en huisvesting, omdat ik geloof dat alleen een integrale aanpak mensen in achterstandssituaties vooruit brengt."

Eric Klein Hesseling

Werkzaam als fiscalist, partner-aandeelhouder bij Mazars Paardekooper Hoffman te Amsterdam.

"Ik zit in de Raad van Toezicht van Kontext om mijn kennis en ervaring in te zetten voor een maatschappelijk doel. De missie van Kontext, 'opkomen voor kwetsbare burgers', onderschrijf ik van harte. Op deze wijze kan ik daar mijn bijdrage aan leveren."

Personeelsbeleid

Ontwikkeling Personeelsbeleid

Medewerkers hebben de mogelijkheid tot deelname aan het fietsenplan

Ontwikkeling beleid Exitgesprekken

Eind 2009 is veel geïnvesteerd in de aanpak van verzuim en re-integratie

Ontwikkeling beleid (her)indelen functies

Stagecoördinatie en het formuleren van afstudeeropdrachten is opnieuw vormgegeven

Drie medewerkers van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland Nieuwe Kansen zijn overgegaan naar Kontext

Er is tijd en energie gestoken in een nieuw salaris-administratiesysteem en de implementatie daarvan Hiermee kunnen we efficiënter, transparanter en goedkoper werken

Gemiddeld aantal medewerkers

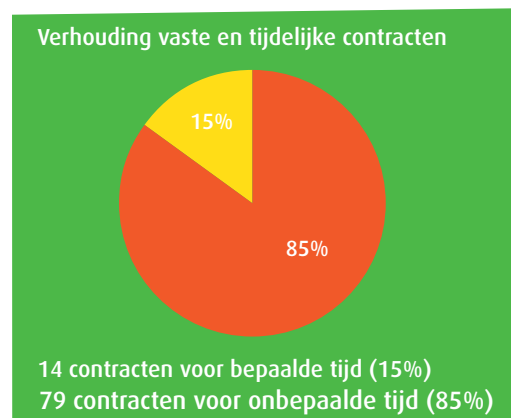
Reguliere medewerkers: 71

Stagiairs: 5

Vrijwilligers: 6

Consulenten Formulierenbrigade: 12

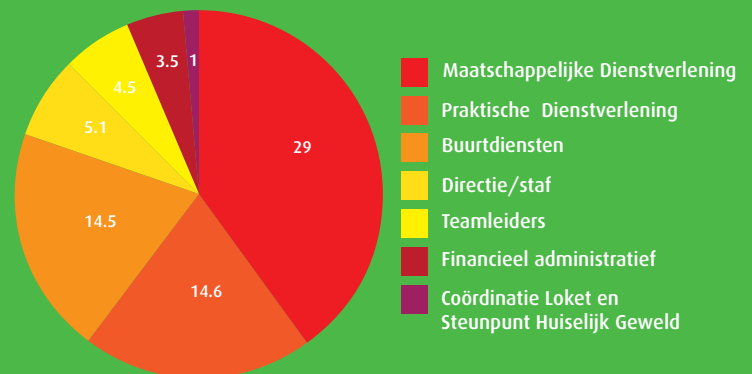
Totaal 94 medewerkers (73,3 fte's)



Taakstraffers in het Buurtbeheer

Reclassering:	8 mensen	506 uur
Brijder/Palier:	20 mensen	2183 uur
HALT:	33 mensen	1417 uur
Totaal	61 mensen	4106 uur

Aantal FTE's naar organisatieonderdeel



In/ door/ uitstroom

Nieuw in dienst: 13 medewerkers en 4 stagiaires

Uitstroom: 17 medewerkers en 6 stagiaires

In 2009 waren er 9 vacatures, waarvan er 4 intern zijn ingevuld

Diversiteit

Gemiddelde leeftijd: 45,9 jaar

37% Mannen, 63% vrouwen (december 2009)

Medewerkers naar afkomst	%
Nederlands	85
Niet-Nederlands	15
waarvan Niet-Westers	9

Ziekteverzuim

Ziekteverzuimcijfer: 9.07% (in 2008: 10,76%)

Branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening: 4,31% in 2009

financiële cijfers

Inkomsten	2009	2008
Opbrengsten (subsidies en projecten)	4.953.774	4.494.916

Kosten	2009	2008
Directe personele kosten	3.628.989	3.498.567
Indirecte personele kosten	304.886	212.258
Afschrijvingen	64.931	66.238
huisvestingskosten	318.710	306.185
Organisatiekosten	320.993	356.165
Productiekosten	151.766	245.399
Vervoer- en transportkosten	25.534	26.658
Verkoopkosten	2.295	33.569
Financiële baten en lasten	∓ 13.173	∓ 1.346
Totaal kosten	4.804.922	4.743.702

Bedrijfsresultaat	148.863	∓ 248.786
--------------------------	----------------	------------------

Eigen vermogen	∓ 74.558	∓ 226.217
-----------------------	-----------------	------------------

Vooruitblik 2010

In 2010 zullen de totale inkomsten toenemen met € 147.000. De totale kosten zullen door een toename van de personele kosten door CAO afspraken, toenemen met circa € 160.000. Daardoor zal het beoogde resultaat voor 2010 uitkomen op circa € 123.000. Dat is iets minder dan in 2009 was begroot en gerealiseerd. Bij een dergelijk resultaat is er eind 2010 weer een positief eigen vermogen van circa € 50.000. De komende jaren zal dit verder moeten groeien naar minimaal 10% van de omzet.

Waar vindt u Kontext

Het werkgebied van Kontext beslaat de regio Zuid-Kennemerland of delen hiervan. Voor het Steunpunt Huiselijk Geweld en de hulpverlening bij rampen (GHOR) is de regio zelfs groter. Op deze pagina is te zien waar wij welke hulp- en dienstverlening uitvoeren.

Haarlem

Centraal Bureau

Oostvest 60
2011 AK Haarlem
Managment en staf
Alle hulp en dienstverlening
m.u.v. Buurtbeheer

Ouderenadviseurs

Loket Haarlem

Rijksstraatweg 17A
2023 HA Haarlem

Maatschappelijk werk

Rijksstraatweg 24
2022 DA Haarlem

Ouderenadviseurs

Loket Haarlem

Rivièraplein 4
2037 AS Haarlem

Maatschappelijk werk

Briandlaan 11-e
2037 XE Haarlem

Buurtdiensten

Prinses Beatrixplein 83
2033 WG Haarlem

Heemstede

Maatschappelijk werk

Res Novaplein 37
2101 XT Heemstede

Loket Heemstede

Raadhuisplein 1
2101 HA Heemstede

Zandvoort

Maatschappelijk werk

Hogeweg 56E
2042 GJ Zandvoort

Loket Zandvoort

Louis Davidstraat 17
2042 LS Zandvoort

Sociaal Raadslieden

Wijksteunpunt
Zandvoort Noord
Flemingstraat 55
Zandvoort

Vogelenzang

Maatschappelijk werk

Teylingerweg 79
2114 ES Vogelenzang

Bloemendaal

Loket Bloemendaal

Bloemendaalseweg 125
2061 CH Bloemendaal

Spaarndam

Loket Spaarndam





Ringweg 36
2064 KK Spaarndam

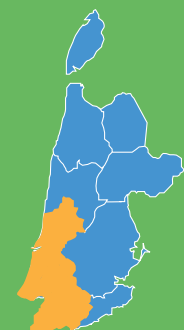
Halfweg

Maatschappelijk werk

Mientekade 14
1165 LM Halfweg



-  Midden en Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer
-  Zuid-Kennemerland
-  Haarlemmerliede en Spaarnwoude
-  Haarlem





Oostvest 60
2011 AK Haarlem