

A photograph of a woman with dark hair, wearing a white dress with a dark pattern, standing in front of a brick wall. The image is slightly blurred. To the right of the woman, the text 'De klant staat voorop' is written in a light green, bold, sans-serif font.

De klant staat voorop

Bedrijfsplan 2012 / 2014
Jaarverslag 2011

Dienstenaanbod Kontext

Het aanbod van Kontext bestaat uit psychosociale en materiële hulp- en dienstverlening voor kwetsbare burgers in de regio Zuid-Kennemerland. Het aanbod bestaat uit zowel individuele als groepsarrangementen.

Bewoners konden in 2011 zonder een verwijzing een beroep doen op:

- **Algemeen Maatschappelijk Werk**
- **School Maatschappelijk Werk**
- **Sociaal Raadslieden**
- **Jongerenhulpverlening (o.a. Nieuwe Kansen)**
- **Steunpunt Huiselijk Geweld**
- **Ouderenadviseurs & professionele thuisadministratie (Haarlem & Haarlemmerliede)**
- **Sociale Activering (Haarlem)**

De hulp- en dienstverlening van Kontext wordt gekenmerkt door een generalistische, systeemgerichte aanpak, in combinatie met domeindeskundigheid op de volgende terreinen:

- **huiselijk geweld & financiële uitbuiting**
- **verwerkings-, relatie- en opvoedingsproblemen**
- **netwerkversterking & maatschappelijke participatie**
- **ouderdomsgerelateerde psychosociale en materiële problematiek**
- **sociaal-juridische vraagstukken**
- **schuldhulpverlening**
- **bemoeizorg**
- **jeugd- en jongerenhulpverlening / schoolmaatschappelijk werk**

In opdracht van de gemeente Haarlem draagt Kontext zorg voor de coördinatie en exploitatie van Loket Haarlem. Voor de gemeente Haarlemmerliede & Spaarnwoude verzorgt Kontext de uitvoering van Loket Spaarndam.

Kontext is hoofdaannemer van het Steunpunt Huiselijk Geweld voor de veiligheidsregio Kennemerland. De hiermee gepaard gaande werkzaamheden worden uitgevoerd door medewerkers van Kontext (Zuid-Kennemerland), Socius (Midden-Kennemerland) en MeerWaarde (Haarlemmermeer).

Binnen de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) maakt Kontext deel uit van het kern- en opvangteam voor psychosociale hulpverlening bij ongevallen, rampen en maatschappelijke onrust.

In opdracht van derden verzorgt Kontext bedrijfsmaatschappelijk werk en trainingen.

Voorwoord

Voor u ligt het bedrijfsplan 2012-2014 en het jaarverslag 2011 van Kontext. We hebben in dit boekje het toekomstbeeld en de gegevens van het afgelopen jaar samengevoegd. U krijgt hiermee een compleet beeld van onze activiteiten.

Voor Kontext was 2011 een roerig jaar. Begin 2011 hebben we om financiële redenen afscheid genomen van De Dienstenwinkel. Door deze inkrimping moest voor een aantal medewerkers ontslag worden aangevraagd. Bezuinigingsmaatregelen van de gemeente Haarlem en de gemeente Haarlemmerliede hebben geleid tot verdere beperking van de dienstverlening.

Kontext werd na een aanbestedingsprocedure gekozen als hoofdaannemer van het Steunpunt Huiselijk Geweld. Op 1 juli 2011 is het steunpunt *nieuwe stijl* in de hoofdvestiging van Kontext van start gegaan.

Eind 2011 is een ontwikkeling ingezet om te werken in gebiedsteams, dichter bij de belevingswereld van de klant en met betere mogelijkheden voor samenwerking met partijen op wijkniveau.

Met betrekking tot de hulp- dienstverlening heeft Kontext in 2011 de afgesproken prestaties geleverd. Een compliment aan de medewerkers is hierbij op zijn plaats. Zij zijn immers direct verantwoordelijk voor de dienstverlening aan onze klanten. Bezuinigingsmaatregelen, organisatorische veranderingen en ontwikkelingen in het werkveld maken dat het management van alle medewerkers een grote inhoudelijke bijdrage vraagt. Dit naast de 'gewone' directe hulp- en dienstverlening.

Ook in 2012 staat Kontext voor tal van interessante uitdagingen. In 2011 zijn al veranderingen met betrekking tot visieontwikkeling en organisatie van de maatschappelijke dienstverlening, in relatie tot de Wmo, AWBZ en transitie jeugdzorg ingezet. Dit proces is versneld en verscherpt door politieke ontwikkelingen en bezuinigingen. In het bedrijfsplan is aangegeven hoe Kontext hiermee om wil gaan.

De titel van deze publicatie is 'De klant staat voorop'. Dit is geen loze kreet. Kontext wil juist in een tijd met grote veranderingen en met bezuinigingen die zowel de klant als de organisatie treffen, de klant voorop blijven stellen. Dat wil niet zeggen dat onze klanten altijd krijgen wat zij willen. Wij vinden het belangrijk dat de klant zo veel mogelijk zijn eigen mogelijkheden benut en daárbij ondersteuning krijgt. In alle gevallen is het belangrijk dat de klant weet wat hij van Kontext kan verwachten. De cases in dit boekje geven u een beeld van de klanten, hun problemen, de aanpak en de resultaten.

Dit voorwoord wil ik ook gebruiken om twee fondsen te bedanken. Dankzij een bijdrage van het Colombiefonds kon Kontext in 2011 weer een aantal extra trajecten Nieuwe Kansen aanbieden aan jongeren die buiten de financieringskaders van onze reguliere opdrachtgevers vallen. Bij Stichting Fonds voor Urgente Noden kon Kontext financiële ondersteuning aanvragen voor klanten, bijvoorbeeld voor de aanschaf van een identiteitskaart of een bijdrage in inrichtingskosten.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Marianne Huisman
Directeur-bestuurder
mei 2012

Kontext bedrijfsplan 2012 - 2014

Inleiding

Kontext verleent al tientallen jaren maatschappelijke zorg en diensten aan mensen die om allerlei redenen (tijdelijk) niet mee kunnen doen aan de samenleving. Het aanbod ontwikkelde van generalistische naar specialistische dienstverlening. Met Welzijn nieuwe stijl keert de maatschappelijke dienstverlening terug naar de brede basis. De vraag van de klant staat centraal, de dienstverlening sluit daarbij aan. Klanten worden nu zoveel mogelijk op hun eigen kwaliteit, mogelijkheden en omgeving aangesproken. De dienstverlening is niet onbepaald, de opdrachtgevers van Kontext maken keuzes. Binnen die keuzes moet Kontext de dienstverlening zo effectief en efficiënt mogelijk inzetten. Klanten en medewerkers zullen moeten wennen aan deze veranderende opdracht.

Maatschappelijke ontwikkelingen

De visie op het welzijnswerk maakt landelijk een ontwikkeling door, samengevat in de term Welzijn nieuwe stijl. Belangrijke pijlers hierbij zijn het ontwikkelen van de eigen kracht van de klant, gebruik maken van zijn netwerk, hulp organiseren met vrijwilligers(organisaties), een integrale benadering van vragen en praktische (materiele) dienstverlening. Kontext volgt deze ontwikkelingen en kiest hierbij voor oplossingsgericht werken, een visie die aansluit bij Welzijn nieuwe stijl en die vooral effectief blijkt voor mensen met een zwakke sociaal-economische positie. De professionals van Kontext worden hierover in

2012 bijgeschoold. Daarnaast stelt Kontext ook vragen. Want hoe ver gaat eigen verantwoordelijkheid, zonder dat je de klant aan zijn lot over laat? Hoe krijgt een klant zo snel mogelijk de regie over zijn leven terug? Hoe leer je een klant gebruik te maken van een netwerk? Kontext zoekt in 2012 naar antwoorden op deze vragen.

Bij Welzijn nieuwe stijl zijn er duidelijke kaders. De klant moet weten wat verlangd kan worden van de hulpverlening. Tegelijk moeten de diverse aanbieders efficiënter, effectiever en dus goedkoper werken met hetzelfde of een beter resultaat. Om dit te bereiken, vindt in Haarlem binnen het project Hof 2.0 intensieve samenwerking plaats tussen de diverse (welzijns)aanbieders en de gemeente. Kontext levert graag haar professionele bijdrage aan deze vernieuwde aanpak van dienstverlening.

Ook de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) leidt tot veranderingen. De wet is ingevoerd omdat professionele ondersteuning door de vergrijzing onbetaalbaar dreigde te worden. De Wmo heeft tot doel voorwaarden te scheppen zodat iedereen kan meedoen en zelfstandig kan blijven wonen. Als dit niet lukt zonder hulp, geeft de gemeente via de Wmo ondersteuning (zoals thuiszorg of een rolstoel). Door dienstverlening dichterbij de klant te brengen en daarnaast lagere kosten voor de overheid en zorg- en welzijnsorganisaties, zou een win-win-situatie moeten ontstaan. De huidige economische crisis heeft echter tot rigoureuze keuzes

De Thaise L (37) is 10 jaar geleden getrouwd met een Nederlandse man. In de relatie is sprake van ernstig lichamelijk en psychisch geweld. L gedraagt zich zeer afhankelijk, zij neemt geen enkel initiatief. Ook haar werkgever buit haar uit en dreigt met ontslag.

De huisarts meldt L in 2010 aan bij het algemeen maatschappelijk werk.

Doelen: L motiveren om aangifte te doen en om haar werksituatie aan te pakken.

Resultaat: Omdat het paar besluit te scheiden, wordt L ondersteund

om een zelfstandig bestaan op te bouwen. Via bemiddeling regelt een advocaat dat L goed bij haar werkgever weg kan komen. Een Sociaal Raadsman van Kontext helpt haar een uitkering aan te vragen. Door vertraging bij de uitbetaling krijgt L financiële problemen. Samen met L wordt

budgetbeheer geregeld. Door oefening wordt L steeds gestimuleerd om zelf actie te ondernemen en om te gaan met afwijzing en conflicten.

Haar afhankelijkheid verdwijnt, langzaam komt een getalenteerde vrouw naar voren.

gedwongen. De huidige politiek verantwoordelijken leggen een (groot) deel van de bezuinigingen bij de kwetsbare groepen in de samenleving.

Als organisatie voor maatschappelijke dienstverlening heeft Kontext ook de taak om lokale overheden en instanties middels signaleringen te informeren over de consequenties van maatregelen, bijvoorbeeld wanneer mensen buiten de boot (dreigen te) vallen. Kontext zal deze organisaties gevraagd en ongevraagd hierover informeren.

Missie en visie

Kontext draagt bij aan een samenleving waarin mensen maatschappelijk kunnen meedoen en hun eigen kracht optimaal kunnen inzetten. Hiertoe biedt Kontext collectieve en individuele dienst- en hulpverlening op alle levenssterreinen om inwoners van Zuid-Kennemerland hierin waar nodig te ondersteunen. Kontext levert een bijdrage aan het opheffen van factoren die mensen belemmeren om mee te doen aan de samenleving.

De visie is als volgt uitgewerkt:

... op hulpverlening:

Bij Kontext is de vraag van de klant het vertrekpunt van de dienst- en hulpverlening. De klant wordt op maat en integraal ondersteund om zoveel mogelijk zelf (weer) de regie te nemen bij het vinden van oplossingen. Mensen

die het risico lopen om in de problemen te komen en die zelf geen hulp zoeken, worden door Kontext actief benaderd.

... op samenwerking:

Kontext zoekt in het belang van de klant samenwerking met informele en formele netwerken en organisaties.

... op de organisatie/ medewerkers:

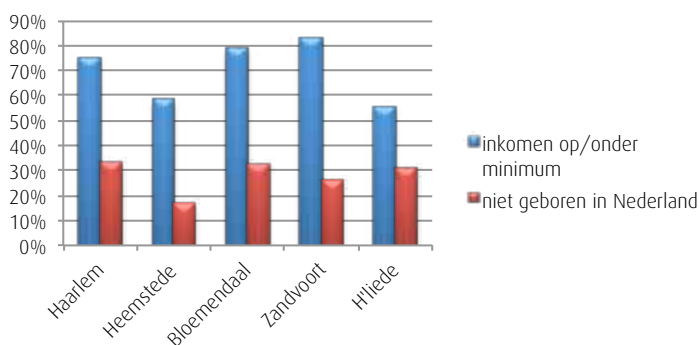
Kontext is een ondernemende, ontwikkelingsgerichte organisatie die medewerkers de gelegenheid én veiligheid biedt om te groeien en te excelleren.

De klanten

De klanten van Kontext behoren (tijdelijk) tot een kwetsbaar deel van de samenleving en hebben onvoldoende middelen om hulp in te kopen. Zij redden zich over het algemeen zelf, maar hebben tijdelijk ondersteuning nodig. De klanten hebben alle leeftijden, zijn overwegend laaggeschoold en hebben beperkte financiële middelen. Een deel heeft problemen met de Nederlandse taal en gebruiken, of is sociaal minder vaardig. Kontext weigert niemand aan de poort, maar bekijkt samen met de klant welke organisatie het best kan helpen.

De komende jaren richt Kontext haar aandacht ook op klanten die, door de transitie van AWBZ naar Wmo, zorg dreigen mis te lopen, met name op mensen die tot 2014 gebruik maken van door de AWBZ gefinancierde

Inkomen en afkomst klanten 2011



extramuraal zorg. In 2012 wordt samen met AWBZ-gefinancierde instellingen gezocht naar nieuwe producten om deze vraag op te vangen.

Meedoen aan de samenleving

Meedoen aan de samenleving, het credo van de Wmo, draagt bij aan het welzijn van burgers. Anno 2012 vertaalt de politiek meedoen vooral als het hebben van betaald werk. Kontext zoekt naar wegen om dit haalbaar te maken, maar ziet deelname aan een cursus, vrijwilligerswerk of het leveren van mantelzorg ook als meedoen. Zij stimuleert haar klanten om actief te worden, om te leren en om werkervaring op te doen. Tegelijk legt Kontext contacten met het bedrijfsleven om stages en werk ervaringsplekken te creëren. Ook ouderen worden gestimuleerd om zo lang mogelijk mee te doen. Kontext ontwikkelt in samenwerking met burgers en ketenpartners activiteiten om oudere klanten te activeren, onder meer door deelname aan het Haarlemse project Buuv.

Samenwerking

Voor Kontext staan 2012 en 2013 in het teken van versterking van haar positie, om zo op een professionele manier antwoord te geven op de klantvraag. Samenwerking met andere partijen in welzijn en (geestelijke) gezondheidszorg wordt daartoe nader onderzocht. Uitgangspunt is dat de klant hier voordeel van moet hebben. Afgelopen jaren zijn al diverse samenwerkin-

gen aangegaan, zoals in de Loketten, in de centra voor jeugd en gezin (CJG's) en met de woningcorporaties bij het opsporen van eenzame ouderen. Met Socius en MeerWaarde wordt intensief samengewerkt binnen het Steunpunt Huiselijk Geweld.

Voor jongeren zijn momenteel diverse loketten en is niet altijd duidelijk waar welke hulp geboden wordt. De transitie jeugdzorg is een goede gelegenheid om dit aanbod te structureren. Kontext heeft veel expertise in de hulp- en dienstverlening aan jongeren met tijdelijk regieverlies en aan kinderen en hun ouders binnen het schoolmaatschappelijk werk. Deze dienstverlening wil Kontext samen met de CJG's, met andere aanbieders en binnen het samenwerkingsverband Weer Samen naar School verder uitbouwen. Gezamenlijk wordt onderzocht hoe hulp aan jongeren en hun ouders laagdrempelig en zowel preventief als curatief kan worden vormgegeven.

De organisatie rondom huiselijk geweld wordt verder verbeterd. Het bovenregionale Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG), waarvan de gemeente Haarlem als centrumgemeente opdrachtgever is, richt zich voornamelijk op de doelgroep volwassenen. De samenwerkende organisaties Kontext, MeerWaarde en Socius denken dat de hulpverlening aan zowel kinderen als volwassenen aanmerkelijk kan verbeteren als het SHG verantwoordelijk wordt voor de regie bij meldingen. De hulpverlening ligt dan bij



Meneer H (60) heeft 7 jaar geleden zijn baan opgezegd om voor zijn hulpbehoevende ouders te zorgen. Na hun overlijden, 3 jaar geleden, lukt het niet om weer werk te vinden. Zijn netwerk bestaat alleen uit zijn verstandelijk

beperkte zus en haar begeleiders, H krijgt zelf nooit bezoek. Hij voelt zich eenzaam, wil nog iets van zijn leven maken, maar weet niet hoe. Hij komt bij het maatschappelijk werk en daarna bij de sociaal activeerder van Kontext.

Doelen: Onderzoeken wat de problemen zijn, daarna geschikte activiteiten zoeken.

Resultaat: Na enig aandringen en het inschakelen van instanties wordt bij H de diagnose 'Asperger' gesteld, een stoornis in het

autistisch spectrum. Daarna wordt samen met H naar een vorm van dagbesteding en begeleiding gezocht waar hij zich prettig zal voelen. H bloeit nu op bij een door Roods opgezette buurtactiviteit.

ketenpartners, terwijl het SHG toeziet op een adequate uitvoering en monitoring.

Een belangrijke ontwikkeling in 2012 is de implementatie van de wet Verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In eerste instantie zal de invoering leiden tot een toename van werkzaamheden, zowel voor het SHG als voor andere ketenpartners, zoals de maatschappelijke dienstverleners van Kontext. Dit vraagt om een optimale organisatie.

Kontext is aangesloten bij de Noord Hollandse Alliantie voor maatschappelijk en welzijnswerk. Bundeling van krachten betekent betere (financiële) mogelijkheden om producten te ontwikkelen en gezamenlijk bijvoorbeeld scholing voor medewerkers in te kopen. Als eerste is door de Noord Hollandse Alliantie een webapplicatie ontwikkeld (www.desocialecoach.nl).

Deze leidt klanten via vragen naar passende maatschappelijke dienstverlening en welzijnsactiviteiten van de aangesloten organisaties. Daarnaast wordt gezamenlijk gewerkt aan het (door)ontwikkelen van internethulpverlening. Samen met de Hogeschool InHolland is een consortium opgericht dat zich bezig houdt met het ontwikkelen van nieuwe methodieken die aansluiten op uitgangspunten van Welzijn nieuwe stijl.

Generalisten en specialisten

Bij Kontext werken generalisten met een specialisatie op diverse gebieden, zoals jeugd- en jongerenwerk, schoolmaatschappelijk werk, opvoedondersteuning, ouderenadvies, schuldhulpverlening, huiselijk geweld en sociaal-juridische dienstverlening. De komende jaren wordt de deskundigheid verder uitgebreid. Het aanbod van Kontext bestaat uit zowel individuele als groepsarrangementen en online hulpverlening. Een overzicht van het dienstenaanbod is voorin in dit boekje opgenomen.

Klanten kunnen Kontext op meerdere manieren vinden, bereiken en een afspraak maken:

- op een inloopspreekuur;
- telefonisch of via e-mail;
- via Internet voor online hulpverlening.

Ongeveer 40% van de klanten wordt door de huisarts doorverwezen. Overige klanten weten de weg te vinden via de loketten, het netwerk van de klanten of het netwerk van Kontext (zoals via scholen of welzijnsorganisaties). Iedereen kan zonder verwijzing gebruik maken van de dienstverlening.

M (21) meldt zich bij Kontext op advies van de ouders van zijn vriendin. Hij vraagt ondersteuning bij het zoeken naar werk, maar al snel blijken er meer problemen te zijn. M is alcoholverslaafd, ontslagen en heeft geen vast woonadres. Vanwege de drank, zijn hanekam en zijn vriendin is hij met ruzie bij zijn ouders weggegaan. Hij woont kort

bij zijn 'schoonouders', maar zwerft nu rond en heeft geen geld.

Doelen: eerst de alcohol aanpakken, woonruimte en een uitkering regelen. Pas daarna kan aan werk gedacht worden. Er wordt een contract opgesteld dat M moet gaan uitvoeren.

Resultaat: M gaat na een intake in

behandeling bij de Brijderstichting. Hij vindt het zwaar, maar het lukt om vrijwel clean te worden. Samen met de hulpverlener wordt een kamer gevonden en kan een kleine uitkering worden aangevraagd. Hoewel M wel direct een baan wil zoeken, start hij bij Paswerk. Daar krijgt zijn leven structuur, waardoor zijn verslaving onder controle blijft.

Kontext helpt M ook met praktische zaken, zoals het opzetten van een administratie en het maken van een goede CV. Hij mist een goed netwerk van volwassenen waar hij bij problemen op kan terugvallen. Voorlopig gaat het echter de goede kant op. M en zijn vriendin zijn heel positief over de veranderingen.

Kwaliteitsbeleid

Kontext is sinds 2010 HKZ-gecertificeerd en is daar trots op. Een certificaat is echter niet voldoende. Kontext streeft naar korte wachttijden, hierover zijn ook afspraken met de opdrachtgevers. Doel is een tevreden klant, een tevreden opdrachtgever, tevreden medewerkers en collega-organisaties die graag met Kontext samenwerken.

Personeel en organisatie

Vanaf het voorjaar 2012 werkt Kontext met drie gebiedseenheden. In elk gebied wordt integrale hulpverlening geboden, met in principe alle specialisaties. Hulpverlening aan jeugd en jongeren wordt in afwachting van de transitie jeugdzorg voorlopig ondergebracht bij één gebied. De gebiedsleiders zijn financieel, kwalitatief en kwantitatief verantwoordelijk voor de afgesproken resultaten in hun gebied. De manager maatschappelijke ontwikkeling is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kant van de dienstverlening, de vakspecialisaties, de productontwikkeling, acquisitie en marketing.

Kontext maakt in principe gebruik van huisvesting waar ook andere zorg en of welzijnsaanbieders diensten verlenen. Dit zijn bijvoorbeeld centra voor jeugd en gezin, de loketten, verzorgingshuizen, buurthuizen en wijkcentra. Het Steunpunt Huiselijk Geweld, het management team en de ondersteunende diensten zijn gevestigd aan de Oostvest in Haarlem.

Begin 2012 had Kontext 70 medewerkers in dienst, vrijwel allemaal met een vast dienstverband.

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers is hoog: 30% is ouder dan 55 jaar. Daarmee heeft Kontext veel ervaring en deskundigheid in huis. Om de ontwikkelingslag naar Welzijn nieuwe stijl te maken, wordt aan medewerkers gevraagd mee te denken hoe hun kwaliteiten het beste tot hun recht komen. Alle medewerkers krijgen in 2012 een training oplossingsgericht werken. Kontext streeft uiteindelijk naar een flexibeler organisatie, met 25% van de medewerkers in flexibele contracten.

Financiën

Door de recessie staan bij alle regiogemeenten de financiën onder druk. De gemeente Haarlem heeft voor Kontext al een jaarlijkse bezuiniging aangekondigd van 140.000 euro vanaf 2013. Voor Kontext zijn gemeentelijke overheden in Zuid-Kennemerland de belangrijkste opdrachtgevers. Het is dus zaak om het aantal opdrachtgevers uit te breiden, bijvoorbeeld met scholen en het bedrijfsleven.

Voor 2012 heeft Kontext een begroting van ruim 4 miljoen euro. Doelstelling is om, naast de reguliere inkomsten, circa 250.000 euro aan aanvullende inkomsten te genereren.

Kontext jaarverslag 2011

Maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk van Kontext biedt een combinatie van psychosociale en praktische hulp. De hulpverlening kan bestaan uit informatie en advies, ondersteuning of begeleiding, bemiddeling of een cursus. Indien nodig worden gezinsleden betrokken. Iedereen kan zonder verwijzing langskomen op het inloopsprekuur of telefonisch een afspraak maken voor een intakegesprek.

Aantal hulpverleningen in 2011

Haarlem	1.454
Heemstede	237
Bloemendaal	113
Zandvoort	282
Haarlemmerliede	68

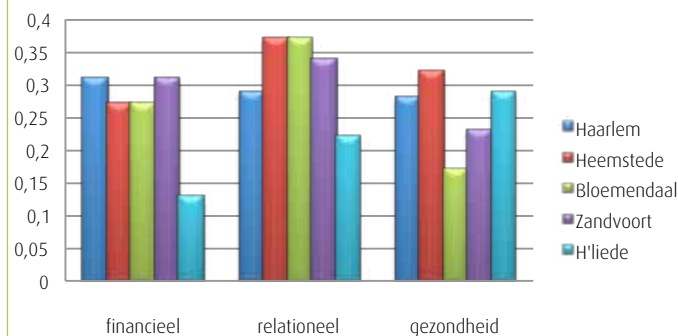
De klanten zijn als volgt te typeren:

- Circa de helft is tussen 40 en 60 jaar, in Heemstede zijn naar verhouding ook veel oudere klanten (36%).
- De meesten hebben een inkomen op of onder het minimum. In Haarlem, Bloemendaal en Zandvoort is dit zelfs 75% of meer.
- Circa 30% is niet in Nederland geboren.

- Het gaat bij de helft om alleenstaanden of eenoudergezinnen. Vooral eenoudergezinnen doen naar verhouding vaak een beroep op dienstverlening.
- Veel klanten van Kontext hebben financiële en/of relationele problemen. Circa een kwart heeft (daarnaast) gezondheidsproblemen.

Hulpverlening via Internet is in 2011 flink toegenomen. In het 1e half jaar waren er 28 trajecten, in het 2e half jaar al 78. De meeste klanten zijn jonger dan 35 jaar, maar ook 55+'ers maken gebruik van online hulpverlening.

Problematiek klanten 2011



Mevrouw V, begin 20 en vermoedelijk verstandelijk beperkt, wordt door een huisarts aangemeld bij het maatschappelijk werk. Ze is hoogzwanger, woont illegaal in een kleine woning en heeft een Latrelatie met haar vriend. De huisarts maakt zich zorgen over de situatie van moeder en kind na de geboorte. V heeft geen contact meer met haar

familie en net als vriend financiële problemen.

Doelen: de financiële situatie van V zoveel mogelijk op orde brengen, inschakelen SIG (ondersteuning voor mensen met een beperking) en jeugdgezondheidszorg. Samen met V de meest wenselijke situatie voor na

de bevalling onderzoeken

Resultaat: V is gemotiveerd voor plaatsing in een moeder-en-kind-huis. Dat wordt afgewezen omdat ze niet ingeschreven staat in de gemeente. V bevalt te vroeg en moet naar huis. Het maatschappelijk werk ondersteunt haar bij de regie thuis en de zorg voor haar kindje.

Binnen haar mogelijkheden pakt

V dat goed op. Haar vriend maakt het problematisch: hij slaat en pakt haar geld af. Het maatschappelijk werk helpt om aangifte te doen en bewerkstelligt alsnog een plek in een moeder-en-kind-huis. V zal daar langere tijd begeleiding nodig hebben.

Sociaal Raadslieden

De sociaal raadslieden geven informatie en advies over sociale voorzieningen, wetten en regelingen. De dienstverlening is gratis, maar er vindt wel een inkomensstoets plaats. Alleen klanten met een slechte inkomenspositie worden geholpen. In 2011 moesten alle klanten naar het kantoor aan de Oostvest komen, alleen in Zandvoort werd een apart spreekuur gehouden. Toch waren de spreekuren en afspraken altijd volledig bezet. Met de instelling van de gebiedsteams in 2012 is de bereikbaarheid voor de klanten sterk verbeterd.

Aantal hulpverleningen in 2011

Haarlem	8.547
Heemstede	73
Bloemendaal	348
Zandvoort	1.052
Haarlemmerliede	91

De Sociaal Raadslieden zien bij hun werk twee belangrijke trends. Voor veel klanten wordt de samenleving te ingewikkeld. Ze begrijpen brieven en formulieren niet, ze hebben moeite om zaken digitaal te regelen, velen zijn laaggeletterd. Ten tweede hebben steeds meer klanten financiële problemen, onder meer door een terugval van hun inkomen. Een toenemend aantal klanten doet een beroep op de voedselbank. Er melden zich inmiddels

ook mensen die door een koopwoning in problemen zijn gekomen. Bij de hulpverlening wordt steeds geprobeerd om (oplopende) schulden te voorkomen.

Formulierenbrigade

Via de Formulierenbrigade kon weer een groot aantal klanten geholpen worden met het invullen van formulieren en het ordenen van hun administratie. De brigade wordt gevormd door mensen die zelf re-integreren in het arbeidsproces. Zij krijgen een contract bij Paswerk en een opleiding aan het NOVA College en kunnen vervolgens twee jaar werkervaring opdoen als voorbereiding op een reguliere baan.

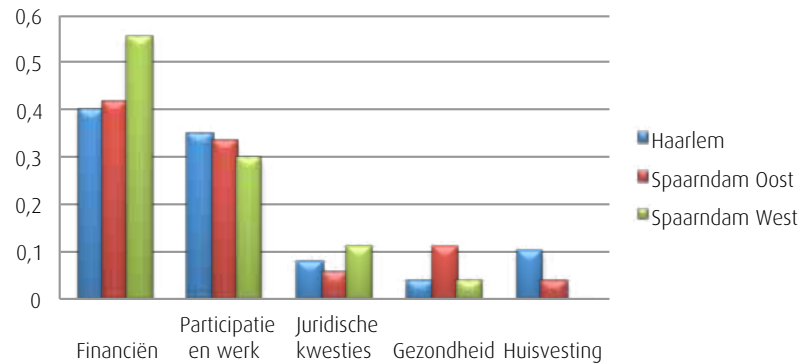
Aantal hulpverleningen in 2011

Haarlem	1.410
Heemstede	10
Bloemendaal	14
Zandvoort	3
Haarlemmerliede	7
Onbekend	10

Het project Formulierenbrigade loopt wegens bezuinigingen eind 2012 af. Omdat het zowel voor de mensen die re-integreren, als de klanten die hulp krijgen een belangrijk project is, onderzoekt Kontext hoe het kan worden voortgezet.



Problematiek klanten Loketten



Loketten

In alle regiogemeenten zijn Loketten voor mensen met vragen over wonen, welzijn, zorg, financiën en vervoer. De dienstverlening bij de loketten wordt verzorgd door medewerkers van verschillende organisaties, waaronder Kontext. In Haarlem en Spaarndam verzorgt Kontext de coördinatie van de loketten.

- Bij Loket Haarlem kwamen in 2011 2.608 klanten, vergeleken met 2010 een stijging van 7%.
- Bij Loket Spaarndam kwamen 53 klanten.
- Steeds meer klanten bezoeken het Loket, in Haarlem zelfs 83%.
- Het aantal ontvangen vragen per mail of Internet is (nog) beperkt.
- Problemen met financiën en maatschappelijke participatie/werk kwamen het meest voor.

Loket coördinatie Haarlem

In 2011 is de afstemming en samenwerking met de afdeling Wmo-dienstverlening geïntensiveerd. De volgende zaken worden in 2012 verder opgepakt:

- Verbetering van informatie-uitwisseling bij Wmo-aanvragen
- Mogelijkheden om de aanvraagprocedure via het Loket sneller te laten verlopen
- Betere communicatie over wijzigingen in het (gemeentelijk) Wmo-beleid

Monitoren gevolgen wijziging AWBZ

Het blijkt niet eenvoudig te identificeren welke klanten direct te maken hebben met de gevolgen van de AWBZ-maatregelen. Omdat klanten dit vaak zelf niet herkennen, is contact gelegd met MEE. In 2011 zijn verschillende klanten vanuit het Loket naar MEE verwezen.

Complexe problematiek

Na een inventarisatie van een groep frequente bezoekers met complexe problematiek, is een casuïstiek-overleg opgestart met het maatschappelijk werk. Dit om te onderzoeken hoe deze klanten, waarbij zonder uitzondering sprake is van meervoudige problemen, gemotiveerd kunnen worden voor een integrale aanpak.

Daarnaast is gekeken wie in contact kon worden gebracht met de wijkcoach Boerhaavewijk in het kader van de Praktijkwerkplaats Hof 2.0.

Verbeteren dienstverlening Loket

In 2011 is aandacht besteed aan laaggeletterdheid van klanten. Er wordt nu geregistreerd in welke mate een klant de Nederlandse taal beheerst. Hierdoor kan bij een vervolfbezoek beter worden afgestemd op de mogelijkheden die de klant zelf heeft.



Steunpunt Huiselijk Geweld Kennemerland

In 2011 kreeg Kontext opdracht om tot eind 2014 hoofdaannemer te worden van het bovenregionale Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG). Kontext werkt bij de uitvoering van het SHG samen met Socius en MeerWaarde. Op 1 juli 2011 is het steunpunt *nieuwe stijl* van start gegaan en draait vanuit het kantoor van Kontext een 7X24-uurs crisisdienst.

Bij meldingen van geweld onderzoekt het SHG de hulpvraag en onderneemt het zo nodig actie om de veiligheid van slachtoffer(s) te verbeteren. Daarna wordt doorgeleid naar andere hulpverlening, waaronder het maatschappelijk werk. Als de politie een tijdelijk huisverbod instelt, schakelt het SHG zo snel mogelijk andere organisaties in.

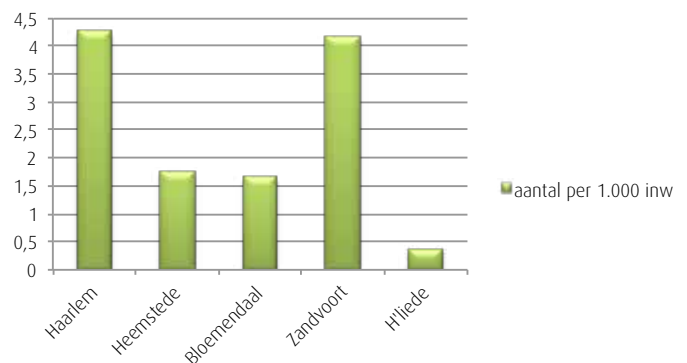
Het SHG heeft een belangrijke rol in de coördinatie van de hulpverlening en doet ook de monitoring achteraf. Huisverboden worden een jaar gevolgd, politiemeldingen vier maanden.

Voor de inrichting van het SHG heeft Kontext intern en extern personeel geworven en opgeleid tot crisismedewerker. Er is nu een nieuw team van tien medewerkers vanuit de drie samenwerkende organisaties. Om de bekendheid van het SHG te vergroten, startte in april 2011

de campagne 'Meld huiselijk geweld'. Verder kreeg het SHG een nieuwe website (www.meldhuiselijkgeweld.nu) met de mogelijkheid voor digitale meldingen. Vrijwilligers van Sensor kregen een opleiding om buiten kantooruren een 'luisterend oor' te bieden.

Het SHG kreeg in 2011 2.063 meldingen uit de 3 regio's, 74% meer dan in 2010. Bij 80% van de meldingen was de politie betrokken. Het SHG had 9.850 contacten (2010: 3.428). Bij het merendeel van de meldingen was sprake van bedreiging of lichamelijke mishandeling.

Aantal meldingen per 1.000 inwoners



Mevrouw P. belt in tranen naar de politie dat haar zoon T. (23) het huis weer eens kort en klein heeft geslagen. T. heeft geen werk en hangt de hele dag op de bank. Hij is vaak onder invloed van softdrugs. Al veel vaker heeft moeder zich bedreigd gevoeld door haar zoon, maar omdat ze er alleen voor staat, vindt ze het

moeilijk om tegen hem in te gaan. 'En het blijft het toch je zoon...' De politie komt aan de deur en praat in een aparte kamer met beiden. T. wordt toegesproken dat hij zich rustig moet houden en aan P. wordt verteld dat de politiemelding wordt doorgestuurd naar het SHG. Het SHG krijgt deze de volgende dag binnen

en neemt met beide betrokkenen contact op.

Doel: hulpverlening in gang zetten zodat het geweld stopt. Na drie weken doet het SHG de eerste monitoring. T. wordt dan door een jongerenwerker van Kontext begeleid naar werk en mevrouw

P. krijgt een cursus empowerment aangeboden.

Resultaat: Een maand later wonen P. en T. nog in hetzelfde huis. De situatie is wel sterk verbeterd, er heeft geen geweld meer plaats gevonden. T. komt zijn afspraken met zijn hulpverlener na en er zal 'begeleid wonen' voor hem gezocht worden.

Andere veel voorkomende problemen waren psychische mishandeling, vernieling en stalking. Meer dan 80% van de betrokken klanten was in Nederland geboren.

Vanuit de regio Zuid-Kennemerland kwamen 794 meldingen, waarvan de meeste (641) uit Haarlem.. Zandvoort heeft duidelijk de kenmerken van een dorp met grote stedenproblematiek.

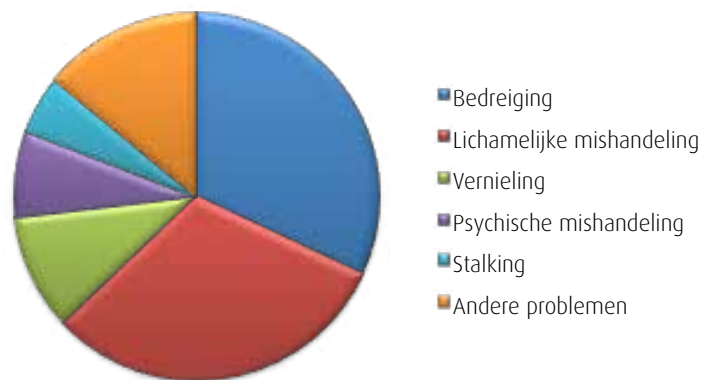
Projecten SHG

In 2011 liepen vanuit het SHG twee bijzondere projecten.

De gemeenten Haarlem en Haarlemmermeer gaven opdracht voor een nieuwe impuls van het project Kennemer Eer. Het project is gericht op het bestrijden en voorkomen van eengerelateerd geweld en het bieden van deskundige hulp bij eerzaken. Er zijn voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd voor sleutelfiguren uit voor eerwraak kwetsbare groepen en er is een overleg opgestart om eengerelateerde casuïstiek te bespreken. Daarnaast zijn professionals getraind van de politie, de bureaus Jeugdzorg (BJZNH en BJAA), het openbaar ministerie en de procesregisseur van het Veiligheidshuis.

Een tweede project betreft het '9 minuten educatief praktijkbezoek', waarbij huisartsen worden voorgelicht over huiselijk geweld. Inmiddels zijn alle huisartsen in de Veiligheidsregio bezocht.

Problematiek meldingen



Jongeren

Hulpverlening aan kinderen, jongeren en hun ouders staat bij Kontext nadrukkelijk op de agenda. Omdat er op dit moment nog diverse loketten en instanties zijn, is het voor jongeren niet altijd duidelijk waar ze voor dienstverlening terecht kunnen. De transitie jeugdzorg is mede bedoeld om het aanbod beter te structureren.

Kontext heeft ruime expertise in de psychosociale en materiële hulpverlening aan jongeren met tijdelijk regieverlies. Deze expertise wordt ook ingezet doordat Kontext deelneemt aan de Centra voor Jeugd en Gezin in de regio. Verder doet Kontext voor alle basisscholen in Zuid-Kennemerland het schoolmaatschappelijk werk. Ouders met opvoedvragen kunnen bij Kontext een beroep doen op maatschappelijk werkers die zijn opgeleid voor gecertificeerde Triple P Opvoedingsondersteuning.

Sinds 2009 voert Kontext het project Nieuwe Kansen uit. Hierbij worden kwetsbare jongeren tot 26 jaar ondersteund om hun leven weer op de rails te krijgen. Bij de begeleiding wordt als voorwaarde gesteld dat de jongere gemotiveerd is en afspraken nakomt. Jongeren kunnen zich zelf aanmelden, of worden doorverwezen door bijvoorbeeld de gemeente of een Centrum voor Jeugd en Gezin.



Nieuwe Kansen
Tussen de 17 en 27 jaar?
Geen inkomen?
Schulden?
Ruzie thuis?
Geen opleiding? Dakloos?
Problemen met de politie?
Geen werk?

**Gun jezelf een nieuwe kans
en wordt weer baas over
je eigen leven!**

Nieuwe Kansen biedt kortdurende en intensieve begeleiding aan jongeren die problemen ervaren met justitie, financiën, dagbesteding, huisvesting, verslaving, familie & vrienden of psychische stoornissen.

(023) 54 33 200 nieuwekansen@kontext.nl
kontext www.kontext.nl kontext

In 2011 werden binnen Nieuwe Kansen 140 jongeren begeleid: 127 in Haarlem, 8 in Heemstede, 3 in Haarlemmerliede en Spaarnwoude en 2 in Bloemendaal. Dankzij de middelen uit het Colombiefonds konden 12 jongeren een traject Nieuwe Kansen aangeboden krijgen. Daarnaast biedt Kontext hulpverlening en training in groepen aan.

- **De training KIES (Kinderen In Echtscheiding Situaties)**, een gecertificeerde training voor kinderen en hun ouders.
- **Sociale vaardigheidstrainingen**
- **Budgetcursussen voor jongeren**
- **De jonge moedergroep**, voor vrouwen tot 25 jaar. De veelal alleenstaande moeders kunnen ervaringen uitwisselen en informatie krijgen over praktische zaken rond onder meer opvoeding, financiën en omgang met hun (ex) partner.
- **De cursus positief opvoeden voor Arabisch sprekende ouders.**

Meneer M (89) wordt aangemeld door de GGD. Vanwege stankoverlast is recent 10 m² vuil uit zijn woning geruimd. Bij de intake blijkt de woning nog overvol. Meneer heeft altijd bij zijn ouders gewoond. Zijn zus hield een oogje in het zeil, zij is 2 jaar geleden overleden. Meneer heeft nu

vrijwel geen contacten meer. Hij ontbijt 3 keer in de week bij Ikea, maar gaat lichamelijk en geestelijk achteruit.

Doelen: Motiveren om naar een verzorgingstehuis te verhuizen vanwege zijn verzameldwang en ook omdat zijn woning op termijn wordt gesloopt. Tot

die tijd thuishulp regelen.

Resultaat: Via de Wmo wordt huishoudelijke hulp aangevraagd (categorie 3, vervuilde situaties). Daarnaast wordt de hulpverlening afgestemd met de woningcorporatie, GGD, huishoudelijke hulp, CIZ, Wmo en Schalkweide. Door gesprekken wordt meneer gemoti-

veerd tot opname in een verzorgingstehuis. Een indicatie voor opname wordt aangevraagd en afgegeven. Samen met meneer worden tehuizen bekeken. Na circa een jaar verhuist hij naar Schalkweide. Een vrijwilliger van BUUV coördineert de verhuizing.

Ouderen

Kontext biedt ook dienstverlening specifiek gericht op oudere klanten. In Haarlem en Haarlemmerliede en Spaarnwoude bieden ouderenadviseurs hulpverlening thuis bij de klant. Deze maatschappelijk werkers met een specialisatie in ouderdomsgerelateerde problematiek, bieden ondersteuning bij bijvoorbeeld problemen op het gebied van financiën, eenzaamheid of zorg.

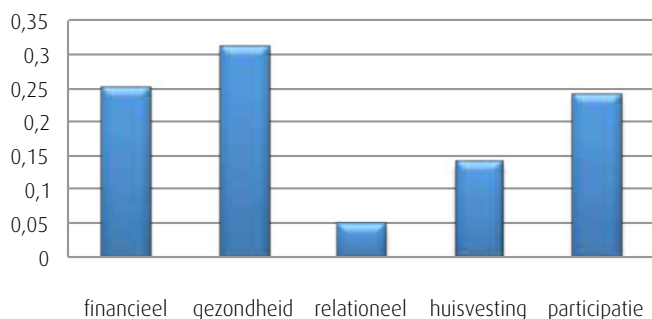
In Haarlem werden in 2011 370 ouderen geholpen, in Haarlemmerliede en Spaarnwoude 8 ouderen. Daarnaast kregen 135 Haarlemse ouderen ondersteuning bij het bijhouden van hun administratie.

De klanten van ouderenadviseur zijn vaak 80 jaar en ouder (40%) en alleenstaand (77%). Problemen met de gezondheid komen bij ouderen het meest voor, daarna volgen participatie in de samenleving en financiën. De meeste ouderen hebben een laag inkomen: 70% zit op of onder het minimum.

Signalering en aanpak van eenzaamheid van ouderen in Haarlem

In 2011 heeft Kontext het project 'Signalering en aanpak van eenzaamheid van ouderen in Haarlem' ontwikkeld. Een van de projectonderdelen is een training gericht op het herkennen van eenzaamheidssignalen. Een ouderenadviseur van Kontext geeft deze training aan bijvoorbeeld technisch medewerkers van de corporaties, medewerkers van Zorgbalans en doktersassistenten. De signaleringen kunnen middels een App worden doorgestuurd naar Kontext, waarna de ouderenadviseurs contact proberen te leggen met de betrokken oudere. Daarnaast worden laagdrempelige activiteiten georganiseerd om ouderen kennis te laten maken met het bestaande activiteiten aanbod in hun wijk. Hierbij werkt Kontext samen met Dock, Haarlem Effect, MEE en vrijwilligersorganisaties. Als het aanbod niet aansluit op de behoefte, worden alternatieven onderzocht. Het project wordt begin 2013 afgesloten.

Problematiek oudere klanten Haarlem



De organisatie

Voor de medewerkers van Kontext was 2011 een roerig jaar. Door het afstoten van de dienstenwinkel en is de organisatie flink ingekrompen. Het aantal medewerkers daalde van 90 naar 67, het aantal FTE van 73 naar 55. Helaas moest voor een aantal medewerkers ontslag worden aangevraagd.

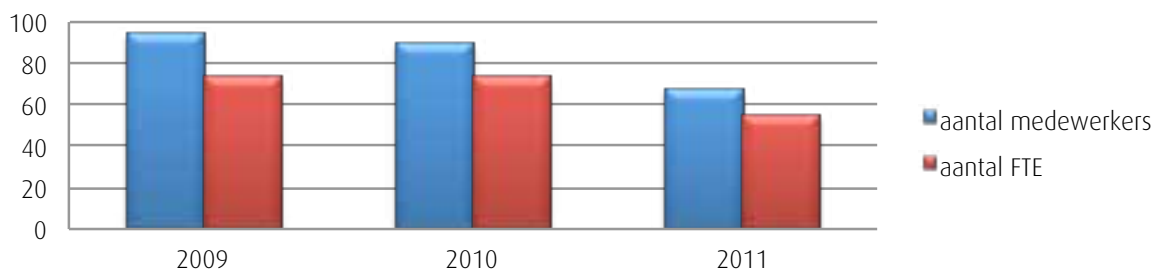
Verdere ontwikkelingen

Eind 2011 is een organisatieontwikkeling ingezet om te werken in gebiedsteams met een integrale aanpak en intake. De dienstverlening komt hierdoor dichterbij de belevingswereld van de klant en er kan beter worden samengewerkt met partijen op wijkniveau. De medewerkers in de gebiedsteams zijn generalisten die de klanten op verschillende terreinen hulp kunnen verlenen.

Om dit te bereiken, wordt de deskundigheid van de medewerkers de komende jaren verder uitgebreid. Door met grotere teams te werken, wordt de organisatie van Kontext minder kwetsbaar, is er meer deskundigheid in het team en kunnen pieken en dalen beter worden opgevangen. De gebiedsteams zijn 1 april 2012 van start gegaan.

Begin 2012 zijn alle medewerkers geschoold in oplossingsgericht werken. Deze manier van werken benoemt resultaten, legt de verantwoordelijkheid bij de klant en richt zich op kansen in plaats van op problemen. Bij de training is veel aandacht besteed aan het zoeken naar de eigen kracht van de klant en het mobiliseren van diens netwerk. In de loop van 2012 wordt oplossingsgericht werken geïmplementeerd in zowel de organisatie als de dienstverlening.

Ontwikkeling medewerkers en FTE





Eind 2010 heeft Kontext voor het eerst voldaan aan de eisen van het HKZ-certificaat, de kwaliteitsmeting voor zorg- en welzijnsorganisaties. Hierbij wordt gemeten of de zaken intern goed op orde zijn, de cliënt altijd centraal staat en de organisatie voortdurend en systematisch werkt aan verbetering van het aanbod. In 2011 is de organisatie opnieuw getoetst en eind december 2011 is de certificering verlengd.

Medio 2011 heeft directeur-bestuurder de heer C. v.d. Wal een andere betrekking aanvaard. Mevrouw M. Huisman is per 1 augustus 2011 als interim directeur-bestuurder aangesteld, met de nadrukkelijke opdracht om de samenwerkingsmogelijkheden van Kontext te onderzoeken.

Vrijwel alle medewerkers hebben een vast dienstverband. Voor 2012 en later streeft Kontext naar een meer flexibele organisatie met 75% van de medewerkers in een vast dienstverband en 25% van de medewerkers in flexibele contacten.

Het ziekteverzuim van medewerkers is sinds 2009 flink gedaald. In 2011 kwam Kontext met 5,65% voor het eerst onder het landelijk gemiddelde van de sector.

In 2011 heeft Kontext een nieuw registratiesysteem en een nieuwe ict infrastructuur in gebruik genomen.

Raad van Toezicht

In 2011 traden de heren Lans (voorzitter) en Klein Hesselink af. De heren Tuinier en Welsschen zijn als nieuwe leden toegetreden, de heer Bijlsma heeft het voorzitterschap op zich genomen.

Eind 2011 was de Raad van Toezicht als volgt samengesteld: D. Bijlsma (voorzitter), G.M. van Noort, C. Cramer, P. Welsschen en T. Tuinier.

De Raad van Toezicht heeft goedkeuring verleend aan de jaarrekening 2010 en ingestemd met de begroting 2012.

In de bijeenkomsten van de raad van Toezicht zijn o.a. de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- de reorganisatie naar aanleiding van het afstoten van de dienstenwinkel
- de financiële positie van Kontext en het financieel perspectief o.a. in relatie met de aangekondigde bezuinigingen
- onderzoek naar samenwerkingsmogelijkheden

De Raad van Toezicht is in 2011 5 x bij elkaar geweest.

Financiële cijfers

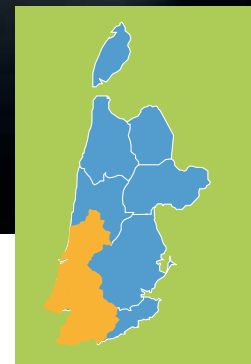
Bedragen x 1.000	2011	2010
Inkomsten		
Opbrengsten (subsidies en projecten)	4.457	5.012
Kosten		
Directe personeelskosten	3.074	3.999
Indirecte personeelskosten	140	416
Afschrijvingen	76	74
Huisvestingskosten	308	277
Organisatiekosten	366	3391
Overige kosten	350	175
Som der lasten	4.314	5.280
Bedrijfsresultaat	143	267
Financiële baten en lasten	-34	-28
Mutatie algemene reserve	109	296
Eigen vermogen	-267	-376

Financiële resultaten 2011

De totale omzet daalde van 5 miljoen euro in 2010 naar 4.4 miljoen euro in 2011. Doordat de kosten zijn aangepast aan de inkomsten, kon het jaar toch positief worden afgesloten.

De subsidies en bijdragen liepen samen 563.000 euro terug, maar lagen nog aanzienlijk hoger dan was begroot. Begin 2011 is afscheid genomen van de Dienstenwinkel. Het bleek financieel niet haalbaar deze te handhaven. Door de noodzakelijke inkrimping daalden ook de personeelskosten (direct en indirect) met meer dan een kwart: van 4,4 naar 3,2 miljoen euro.

Overige projecten in 2011



3+ Project

Het project 3+ richt zich op groepsgewijze ondersteuning bij het aanvragen van kwijtschelding voor gemeentelijke- en waterschapsbelasting en de aangifte inkomensbelasting. Het is bedoeld voor burgers met een inkomen op of rond het minimum en/of hoge zorgkosten. Het pilotproject, met een eenmalige subsidie van de gemeente Haarlem, is gestart in 2011 en loopt tot medio 2012. In 2013 moet Kontext het project met eigen middelen uitvoeren. Kontext werkt bij de uitvoering samen met onder meer de welzijnsorganisaties Haarlem Effect en Dock.

BUUV

BUUV is een digitaal platform (www.buuv.nu) waar Haarlemmers diensten kunnen vragen en aanbieden zonder dat er direct iets tegenover staat. Het is laagdrempelig en het kan de zelfredzaamheid van bewoners verbeteren. Ook Kontext ziet deze vorm van onderlinge dienstverlening als een goede mogelijkheid voor haar klanten. Daarom levert Kontext een sociaal makelaar voor de Slachthuisbuurt. Deze sociaal makelaar bevordert het ontstaan van matches en monitort de aanbieders en vragers. In twee andere wijken zijn sociaal makelaars van andere organisaties ingezet. Het aantal deelnemers en matches is sinds de start, eind

december 2010, flink gestegen. Eind 2011 waren er 1.200 deelnemers en ook circa 1.200 matches.

Raad op maat

Kontext heeft de loketfunctie in Haarlem in 2011 versterkt. In Schalkwijk is de inzet uitgebreid naar dubbele bezetting voor 7 spreekuren. Er is een extra spreekuur in het Rozenprieel geopend en het spreekuur in de Slachthuisbuurt is uitgebreid met 1 uur. De spreekuurlocatie in noord is in afwachting van verhuizingen naar De Schakel en De Gijz blijven bestaan.

Verder is intensief gewerkt aan de totstandkoming van een stadsbrede digitale sociale kaart voor burgers en professionals. Deze website is in december 2011 'live' gegaan op www.lokethaarlem.nl.

Sociale activering

In de Haarlemse Zomerzone is het project sociale activering uitgevoerd. De outreachend werkende sociaal activeerders ondersteunen bewoners om weer 'mee te doen aan de samenleving'. Dit gebeurt door oplossingen te vinden voor materiële en immateriële knelpunten die deelname belemmeren. In 2011 hebben de sociaal activeerders 36 mensen begeleid.



Postbus 9623 • 2003 LP Haarlem • T (023) 543 32 00 • E info@kontext.nl • W www.kontext.nl

Colofon

tekst: Marian Prins
ontwerp: Anke Brinkman
druk: Printenpixels.nl
uitgave: mei 2012