

# Jaarverslag 2023



Thuis in  
Heemstede

## Voorwoord

2023 was een 'normaal' jaar. En dat was fijn. Geen onverwachte ontwikkelingen die behoorlijk invloed hadden op ons werk zoals de coronacrisis, de komst van de Oekraïense vluchtelingen of de energiecrisis. We hebben het jaar dan ook goed benut. Er is flink geïnvesteerd o.a. in scholing en kwaliteit: alle sociaal werkers hebben bijvoorbeeld een training Positieve Gezondheid gevolgd en er wordt een aantal keer per jaar intervisie aangeboden. Samen met de gemeente zijn weer een paar mooie nieuwe initiatieven tot stand gekomen: het signaalpunt eenzaamheid en de speelgroep voor kinderen van 0-2,5 jaar en hun ouders (Kansrijke Start). Maar ook hebben we verder gewerkt aan het inzichtelijk maken waarvoor inwoners bij ons terecht kunnen via de (social) media en door aanwezigheid bij evenementen of markten.

Het hoofdstuk 'mensen met GGZ-problematiek' ontbreekt dit keer, hoewel het één van de prioritaire doelgroepen is zoals met de gemeente is afgesproken. Waar mogelijk willen we namelijk de hulpvraag leidend laten zijn en niet het 'label' wat mensen hebben gekregen. We bieden dan ook geen activiteiten aan specifiek voor deze doelgroep. Maar inwoners die te maken hebben met GGZ-problematiek komen wij vanzelfsprekend tegen in alle onderdelen van ons werk zoals maatschappelijk werk, in de buurt en bij onze activiteiten. Wij registreren ze niet als 'mensen met GGZ-problematiek', maar registreren hun hulpvraag op dat moment en die kan heel divers zijn.

Er zijn teveel activiteiten en diensten van WIJ Heemstede om allemaal aan bod te laten komen in dit jaarverslag. Daarom worden verschillende aspecten van ons werk afwisselend belicht in het jaarverslag en de halfjaarrapportage, vergezeld van veel foto's, want die spreken vaak voor zich.

Veel lees- en kijkplezier!

Carola van Oerle  
directeur-bestuurder van WIJ Heemstede



## Inhoudsopgave

<b>1 Jeugd en jongeren</b>	<b>4</b>
Talentenhuis	
Speelgroep	
Zomerklas	
Jongerenwerk	
<b>2 Ouderen</b>	<b>8</b>
Valpreventie	
De sociëteit voor ouderen en aanvullende activiteiten	
Bus-tochtjes	
Cursusaanbod in de Pauwehof	
Seniorengids 'niet aan te slepen'	
Huisbezoek 80-jarigen	
<b>3 Statushouders</b>	<b>14</b>
Koffie-inloop	
VoorleesExpress	
<b>4 Maatschappelijk werk</b>	<b>18</b>
Hulpvragen	
Leeftijd en buurt	
Ouderschap Blijft: methodiek bij vechtscheidingen	
<b>5 In de wijk</b>	<b>24</b>
Interview met Daniëlle de Haan	
De Glip en de Staatsliedenbuurt	
Indische buurt	
<b>6 Stimuleren vrijwilligerswerk</b>	<b>28</b>
Vrijwilligersprijs	
Tijd voor 2: WIJ Maatjes	
Maatschappelijke stage	
Nieuw: vrijwilligerswerkheemstede.nl	
<b>7 Dit doen onze vrijwilligers</b>	<b>31</b>
Formulierenbrigade	
An Klok-Bronsveld 45 jaar vrijwilliger	
Petra Keijzer, vrijwilliger bij WIJ Heemstede	
Vraag naar vervoer stijgt	
<b>8 Innovatie &amp; Samenwerken</b>	<b>34</b>
Signaalpunt eenzaamheid	
An Klok-Bronsveld 45 jaar vrijwilliger	
Welzijn op recept	
Samenwerken met andere organisaties	
<b>9 Organisatie</b>	<b>40</b>
Medewerkers	
Deskundigheidsbevordering	
Positieve gezondheid	
Financiële resultaat	

# 1 Jeugd en jongeren

## Talenthuis

Onder de naam Talenthuis worden na schooltijd activiteiten aangeboden in Kindcentrum Molenwerf en de Voorwegschool. Deze activiteiten zijn gericht op kinderen met een taalachterstand of een andere kwetsbaarheid. Er is veel aandacht voor taalontwikkeling, verpakt in activiteiten als koken, muziek, bewegen of creatief. Maar talentontwikkeling is net zo belangrijk. In 2023 deden 60 kinderen mee aan deze activiteiten van het Talenthuis.

Daarnaast is er dit schooljaar ook begonnen met een project onder schooltijd op de Molenwerf. Hiermee zijn we nog meer een onderdeel van de school en komen we met nog meer kinderen in contact. Gedurende het schooljaar komen alle klassen aan bod en is gewerkt aan sociale vaardigheden, verpakt in creatieve workshops.

“

*Met de kinderen van de middenbouw ging het over sterk in je schoenen staan, pesten is stom en vriendschap.*

*Ook zijn de kinderen aan de slag gegaan om iets bijzonders voor hun buurt te doen.*

*In de bovenbouw ging het over samenwerken, jezelf durven te zijn en pesten. Maar ook hier kwam aan bod hoe je een ander gelukkig kunt maken (bv. door stenen te beschilderen en deze te verstoppert in de buurt om zo de vinder een geluksmomentje te bezorgen).*

”

Lies Leen, sociaal werker



**Talenthuis** Met de kleuters is de liefde besproken. We hebben kunst gemaakt met de ouders van de Heemstroom en 'happy kastanjes' verstopt voor de buurt.

## Speelgroep

De gemeente heeft ons gevraagd om invulling te geven aan het actieprogramma 'Kansrijke Start'

Per september 2023 is daarom de Speelgroep gestart. De Speelgroep is een open inloop voor ouders met hun kinderen van 0 – 2,5 jaar. Hiervoor mogen we de peuteropvang locatie 'Pluizebol' van Casca Kinderopvang om niet gebruiken. Een fijne locatie waar alles is ingericht op doelgroep.

Op de Speelgroep kunnen ouders met hun kinderen spelen, voorlezen, maar ook samen koffie drinken. Er is een sociaal werker aanwezig die vragen beantwoordt over opvoeden, slapen, voeding en het gezinsleven. Maar de ouders vinden het ook fijn om dit soort dingen met elkaar te bespreken en ervaringen te delen.

Vanaf de start loopt de Speelgroep goed. Gemiddeld komen er 5 tot 9 ouders per keer met één of twee kinderen. Er is weinig ruchtbaarheid gegeven aan de start van de Speelgroep.

De Speelgroep is bedoeld voor ouders en kinderen die extra ondersteuning kunnen gebruiken. De ouders die komen zijn doorverwezen door het CJG of komen uit ons eigen netwerk.

Ouders ervaren het als meerwaarde om andere ouders te ontmoeten in dezelfde levensfase.

Ze vinden herkenning bij elkaar en denken met elkaar mee. Er worden ervaringen uitgewisseld, maar het brengt hen ook gezelligheid.

Ze zijn even weg van huis.

---

## Landelijk actieprogramma 'Kansrijke Start'

Ieder kind verdient de best mogelijke start van zijn of haar leven en een optimale kans op een goede toekomst. De eerste 1000 levensdagen zijn cruciaal voor een goede start. De gezondheid voor, tijdens en na de geboorte blijkt een belangrijke voorspeller van zowel fysieke als mentale problemen op latere leeftijd.

---

## Zomerklas

De zomerklas wordt georganiseerd in de zomervakantie. Twee weken komt een groep kinderen bij elkaar om te oefenen met de Nederlandse taal, een fijne tijd te hebben, vriendjes te ontmoeten en nieuwe vrienden te maken. De leeftijd van de kinderen is tussen de 6 en 12 jaar.

Dit jaar had de zomerklas als thema 'De Gorgels', een kinderboek geschreven door Jochem Meijer. Er is voorgelezen en er zijn taalspelletjes gespeeld. Maar ook lekker samen de wijk in, samen spelen en gezamenlijk eten. Er deden 22 kinderen mee aan de Zomerklas.



**Zomerklas** Kinderen lezen aan elkaar voor uit het boek 'De Gorgels' tijdens de Zomerklas.

## Jongerenwerk

In 2023 hebben we afscheid genomen van de (enige) jongerenwerker bij WIJ Heemstede. Vervolgens is gesproken met de gemeente over een koerswijziging, mede gebaseerd op het rapport 'Evaluatie jongerenwerk gemeente Heemstede' (Berenschot) en de toen bekende opbrengsten van het traject naar een jeugdakkoord. We gaan nu de beweging maken naar, waar mogelijk, vraaggericht werken, waarbij de focus komt te liggen op jeugd met een (potentiële) kwetsbaarheid. Voorheen waren de activiteiten voor jongeren gericht op alle jongeren in Heemstede.

We gaan samen met de jeugd werken aan:

- het leren aangaan van sociale verbindingen met anderen, zoals leeftijdsgenoten, buurtbewoners en organisaties;
- het bevorderen van persoonlijke ontwikkeling;
- het stimuleren van maatschappelijke participatie;
- zelfredzaamheid.

In overleg met de gemeente is vervolgens de vacature opgesteld en uitgegaan. Per 1 maart 2024 is de nieuwe jongerenwerker gestart.

Dit betekent dat er sinds juli 2023 geen jongerenwerker actief is geweest vanuit WIJ Heemstede. Een aantal activiteiten zijn doorgegaan door het inzetten van een andere medewerker. Maar dit was vanzelfsprekend veel minder dan daarvoor.

Wel zijn er voorbereidende werkzaamheden gedaan in 2023, zoals het starten van een meidengroep. Deze is begin 2024 van start gegaan.

'Meidenwerk' is gericht op kwetsbare meisjes vanaf circa 10 jaar bij het omgaan met alle veranderingen in de tienertijd. En dat is veel: naar het voortgezet onderwijs, de pubertijd, seksuele bewustwording, weerbaarheid, stress, prestatiedruk enz.

# 2 Ouderen

## Valpreventie

In 2023 was gemiddeld elke 5 minuten een 65-plusser slachtoffer van een valincident met zodanig letsel dat men behandeld werd op de eerste hulp.

Valpreventie krijgt veel aandacht op het moment. Valincidenten zorgen voor hoge zorgkosten en veel letsel. Om valincidenten te verminderen is het belangrijk dat mensen in beweging blijven, het trainen van het lichaam.

In 2023 hebben 228 senioren wekelijks een uur bewogen tijdens één van onze beweegcursussen.

Bij WIJ Heemstede verbinden we het nuttige met het aangename. Al jaren bieden we een uitgebreid aanbod aan bewegingscursussen aan in de Pauwehof, Plein1 en de Luifel. Maar het samen koffie drinken na afloop is net zo belangrijk. Bijna alle cursussen worden het hele jaar aangeboden (met uitzondering van de schoolvakanties).

Ons aanbod bestond in 2023 uit 16 cursussen:

- In Balans (valpreventieprogramma voor thuiswonende ouderen)
- Fit in Evenwicht (vervolgprogramma op In Balans)
- Ontspannen bewegen (Meer Bewegen Voor Ouderen, vergoed door verschillende ziektekostenverzekeraars)
- Senioren Fit
- Stoel yoga
- Yoga
- Dans



*Seniorenfit*



## De Sociëteit voor ouderen en aanvullende activiteiten

De Sociëteit is een ontmoetingsplek voor ouderen. Naast een kop koffie en gezelschap kan men hier terecht voor informatie, activiteiten, sociale binding, zingeving en ondersteuning bij het ouder worden. Inmiddels zijn er 31 vaste bezoekers van 70 tot 100 jaar en 8 mensen op de wachtlijst. In 2023 was de Sociëteit 50 ochtenden geopend. Samen met 7 vrijwilligers zorgt sociaal werker Katinka Verdonk voor aandacht en een steeds wisselende invulling op basis van de wensen van de deelnemers. De deelnemersgroep stroomt niet of nauwelijks uit en de groep is gebaat bij de nodige begeleiding. De sociaal werker heeft een signalerende functie en verwijst veelvuldig door.

Een tweede Sociëteit is wenselijk omdat de inwoners die nu op de wachtlijst staan ook lang moeten wachten. Indicaties voor andere dagbesteding blijven uit waardoor de wachtlijst toeneemt.

Om extra verdieping te bieden hebben we voor deze doelgroep ook de zogenaamde

**Sociëteit Plus** activiteiten:

- **Koffie met Kunst** (samen kijken naar kunst), 12 deelnemers
- **Koffie met Muziek** (samen luisteren naar muziek), 9 deelnemers
- **Koffie met een goed gesprek** (gesprekken op basis van een thema of gedicht), 12 deelnemers
- **Elpee Café**, 12 deelnemers

“

*Ik kijk er de hele week naar uit.*

”

“

*Toen ik naar Heemstede verhuisde ben ik zo goed opgevangen, ondanks mijn spraakgebrek door een tia.*

”

### Deelnemers van de Sociëteit



**Sociëteit** Groepsgesprekjes om elkaar beter te leren kennen.

Vanaf januari 2024 gaan we starten met het **Cine Café**, in huiskamersfeer een gouwe ouwe/klassieke film bekijken.

Met mensen die zich aanmelden voor de Sociëteit of voor de plusactiviteiten heeft de sociaal werker een kennismakingsgesprek om te vertellen wat we doen en waarom, maar vooral om te horen waar de wensen en belangstelling liggen. Ook vertelt zij over onze verdere dienstverlening, én de mogelijkheden van andere organisaties die in Heemstede actief zijn.

In 2023 waren er 62 unieke deelnemers aan de Sociëteit en de Sociëteit Plus activiteiten

### Hoogtepunten van de Sociëteit in 2023

- De burgemeester kwam toelichten hoe je de stemwijzer kan gebruiken en beantwoordde vragen over de gemeenteraadsverkiezingen.
- Een pubquiz georganiseerd door 2 studenten van College Hageveld (maatschappelijke stage).
- Een lunch in 'de week van de ontmoeting' met vluchtelingen (kinderen en hun moeders).
- Een stagiaire van de hogeschool die werkvormen/spelletjes ging onderzoeken om samen met de ouderen te bekijken wat werkt om elkaar beter te leren kennen.

### Met de Soos naar de VU

Voor de tweede keer een bezoek aan de VU met 7 ouderen voor een rondleiding en een gesprek over de zorg van nu met de studenten, artsen in opleiding.



**Diversiteit en inclusie** Burgemeester Nienhuis en wethouder Meerhoff vertellen over het belang van het regenboogbankje, roze ouderen, diversiteit en inclusie.



**Jazzmuziek bij de Sociëteit** Twee jazzmuzikanten traden op en vertelden over de geschiedenis van de jazzmuziek.

## Bus-tochtjes

Met onze 'Ko-bus' zijn er in 2023 in totaal 35 uitstapjes verzorgd. Per tochtje gaan 7 deelnemers mee en twee vrijwilligers (de chauffeur en de bijrijder). Eén van de tochtjes ging naar de Koepel in Haarlem.



**Ko-bus tochtje** Wat een verhalenverteller was Mark de cipier! De mensen hebben genoten en vroegen hem het hemd van het lijf!

“

*Ik had een rondleiding door een oud-cipier door de Koepel in Haarlem geregeld. Met een enthousiast en verwachtingsvol groepje van boven de 80 (en 90) gingen we via een prachtige route langs Zandvoort en door de duinen, over het kopje, en via een toeristische route door Haarlem naar de Koepel.*

”

**Katinka Verdonk,**  
sociaal werker

## Cursusaanbod in de Pauwehof

De Pauwehof is het ontmoetings- en activiteitencentrum voor ouderen van de Diaconie van de Protestantse Gemeente Heemstede. Wij Heemstede werkt al vele jaren nauw samen met de Diaconie in de Pauwehof. Een sociaal werker van Wij Heemstede zorgt voor een uitgebreid aanbod van educatieve, creatieve en bewegingscursussen door het jaar heen en daarnaast voor een speciaal zomerprogramma. Deelnemers worden gestimuleerd om actief te blijven en sociale contacten te onderhouden.



**Mozaïeken Pauwehof** Cursus mozaïeken in de Pauwehof. Foto: Bart Jonker, de Heemsteder

In 2023 zijn er 70 verschillende cursussen en activiteiten aangeboden in de Pauwehof. Dat komt neer op ruim 12 activiteiten per week! Hieraan hebben 338 unieke deelnemers meegedaan.

## Seniorengids ‘niet aan te slepen’

De seniorengids is opnieuw uitgebracht en wethouder Arianne de Wit nam een exemplaar in ontvangst. De gids is een handig naslagwerk voor ouderen, mantelzorgers en professionals met heel veel informatie over voorzieningen voor ouderen in Heemstede.

Nadat we bekend maakten dat er een nieuwe versie beschikbaar was, liep het storm. De eerste oplage van 1500 stuks verscheen in juni en vloog de deur uit. De tweede oplage van 1000 stuks ging daar achter aan. Inmiddels zijn we toe aan de derde oplage.

## Huisbezoek 80-jarigen

Inwoners die 80 jaar zijn geworden krijgen een brief over het 80-jarig huisbezoek. Vervolgens worden ze gebeld en desgewenst gaat een vrijwilliger op bezoek. Doel van dit bezoek is informatie verstrekken over de faciliteiten die er zijn voor senioren in Heemstede, maar ook om informatie op te halen en zo nodig inwoners door te verwijzen. De seniorengids wordt toegelicht en overhandigd.

In 2023 zijn op deze manier 114 ouderen bezocht. Onderstaand enkele resultaten die zijn opgehaald.



*Seniorengids Wethouder Arianne de Wit neemt het eerste exemplaar in ontvangst.*

Vraag	Aantal ja	Aantal nee
<b>Wonen</b>		
Heeft u aanpassingen of extra voorzieningen in huis?	39	75
Mist u aanpassingen/voorzieningen in huis?	11	103
Heeft u actie ondernomen om u veilig(er) te voelen in huis?	105	9
Denkt u weleens aan verhuizen?	21	93
Zo ja, heeft u stappen ondernomen om te verhuizen?	7	
<b>Ondersteuning/hulpmiddelen in huis</b>		
Heeft u hulp bij uw persoonlijke verzorging?	5	109
Heeft u hulp bij huishoudelijk werk?	54	60
Gebruikt u hulpmiddelen bij verplaatsen buitenshuis?	24	90

Vraag	Aantal ja	Aantal nee
<b>Sociaal netwerk</b>		
Krijgt u en/of gaat u regelmatig op bezoek?	96	18
Doet u aan activiteiten of cursussen? (club/vereniging)	55	59
Doet u aan sport en/of bewegingsactiviteiten (minimaal 1 keer per week)	78	36
<b>Digitale vaardigheden</b>		
Maakt u gebruik van digitale hulpmiddelen?	106	8
Heeft u hulp nodig bij het gebruik van digitale hulpmiddelen?	23	91
<b>Ondersteuning gewenst</b>		
Heeft u behoefte aan een gesprek met een medewerker van Loket Heemstede of een maatschappelijk werker van WIJ Heemstede	12	102

Op basis van bovenstaande informatie kan voorzichtig worden geconcludeerd dat de 114 bezochte 80-jarigen gemiddeld in redelijk goede gezondheid zijn (ondersteuning/hulpmiddelen), redelijk digitaal vaardig zijn en nog behoorlijk actief.

De meeste ondervraagden hebben nog een behoorlijk sociaal netwerk. 8 ouderen geven aan niet regelmatig op bezoek te gaan of bezoek te ontvangen. De mogelijkheid tot ondersteuning door Loket Heemstede of het maatschappelijk werk is ook aangeboden. Hier reageerde 12 mensen positief op. Dit is vervolgens georganiseerd.

21 van de bezochte ouderen denkt weleens aan verhuizen, maar slechts 7 hebben al stappen ondernomen.

In 2024 gaan we de bezoeken uitbreiden met 85-jarigen. Dat betekent dat we zowel op 80-jarige leeftijd als op 85-jarige leeftijd desgewenst langskomen. Hiervoor is gekozen omdat in deze 5 tussenliggende jaren er veel kan gebeuren qua afnemende gezondheid, kleiner wordend sociaal netwerk, verlies van dierbaren e.d.

# 3 Statushouders

## Koffie-inloop

In 2023 is er in de Luifel wekelijks een koffie-inloop georganiseerd voor nieuwkomers. Deelnemers kunnen hier terecht met elke vraag of wens. Hier zijn verschillende initiatieven uit voortgekomen, op basis van wat de deelnemers aangeven. Een energiecoach heeft een presentatie gegeven, net als een vrijwilliger van de formulierenbrigade. Een groep vrouwen heeft een periode samen meegedaan met "Nederland in Beweging", begeleid door een vrijwilliger uit de doelgroep.

De begeleiding van de inloopbijeenkomst wordt verzorgd door vier vrijwilligers uit de doelgroep, een vrijwilliger van vluchtelingenwerk en een sociaal werker.

Helaas is de animo gedurende het jaar minder geworden. Het gemiddeld aantal bezoekers is van 15 terug gelopen naar 6 gedurende het tweede deel van het jaar.

*Iftar* Tijdens de ramadan periode hebben twee van onze vrijwilligers een Iftar maaltijd georganiseerd, hier deden ca. 50 mensen aan mee.



## Een hartverwarmend succes

“

*Een man heeft als enige bagage een zelf-gemaakt instrument mee genomen op zijn vlucht. Hij heeft hier 8 jaar niet op kunnen spelen omdat het te veel emotie oproep. Wij hebben hem gevraagd om een keer voor ons te spelen tijdens de koffiebijeenkomst. Dat heeft hij gedaan! Iedereen was zichtbaar geroerd. De week erop heeft hij het een tweede keer gedaan en had toen zelfs een muziekstuk meegenomen. Een enorme overwinning voor hemzelf. Volgens zijn Nederlandse buurvrouw die hem de eerste keer bij ons introduceerde, is hij opgebloeid sinds hij naar de Luifel komt.*

”

**Ellen Swart, sociaal werker**



## VoorleesExpress

De VoorleesExpress is een landelijk initiatief waar Wij Heemstede al een aantal jaar aan deelneemt. Gezinnen met Nederlands als tweede taal worden 20 weken begeleid door een vrijwilliger om leesplezier en taalvaardigheid te stimuleren.

In het 2023 zijn 22 nieuwe gezinnen gestart bij de VoorleesExpress (afkomstig uit 11 verschillende landen). Daarnaast liepen er nog 10 gezinnen door uit 2022. Drijvende kracht achter de VoorleesExpress is sociaal werker Els Boon. Samen met haar team van 28 vrijwilligers (2023) ondersteunt zij de gezinnen op het gebied van taalvaardigheid, maar daarnaast nog veel meer, zoals hiernaast te lezen is.

De vrijwilligers zijn een zeer belangrijk onderdeel van het succes. De vrijwilliger en het gezin worden zorgvuldig gematcht. Daarnaast worden de vrijwilligers begeleid. Elke acht weken is er een bijeenkomst voor de vrijwilligers om kennis en ervaringen te delen. Ook wordt er scholing aangeboden en zijn er themabijeenkomsten in samenwerking met de VoorleesExpress in Haarlem.

**ikje** Een 'ikje' uit de NRC, ingezonden door één van onze vrijwilligers van de VoorleesExpress.



**SPELEN**

Met mijn Poolse voorleesmaatje Kasper (7) lees ik een keer per week een boek. Meestal lees ik hém voor, maar hij leest ook hele stukken voor aan mij. Tussendoor maken we af en toe kruiswoordpuzzels en woordzoekers; alles met de bedoeling om zijn woordenschat uit te breiden. Het zijn gezellige middagen, al vraagt het wel enige creativiteit om hem geconcentreerd te houden. Laatst vroeg zijn moeder hem toen ik wegging: „Wat zeg je dan?” Waarop Kasper antwoordde: „Bedankt voor het spelen.”

**Alice Schwartz**

**Lezers zijn de auteurs van deze rubriek.** Een Ikje is een persoonlijke ervaring of anekdote in maximaal 120 woorden.  
Insturen via [ik@nrc.nl](mailto:ik@nrc.nl)

“

*Via een huisbezoek kwam ik in contact met een moeder uit Egypte met twee kinderen: nét vier jaar en een baby van een paar maanden. De moeder stond zeer open om mensen te ontmoeten.*

*Ik koppelde vrijwilliger Ingrid aan haar. Ingrid hielp haar met naar de taalsoos gaan en het informeren over onze activiteiten.*

*Via een warme overdacht kwam dit gezin bij collega Lies terecht (kindwerker). Nu neemt het oudste kind deel aan de kinderactiviteiten. Vrijwilliger Ingrid kwam met een vraag om fietsles en dit is weer via collega Ellen geregeld. Ook is de moeder naar de koffie-inloop voor statushouders geweest waar ik haar eerst heb ontvangen en vervolgens heeft collega Ellen dit weer verder overgenomen.*

”

**Els Boon, sociaal werker  
VoorleesExpress**



### Workshop voor vrijwilligers

Één van de vrijwilligers die al jaren actief is voor de Voorlees-Express heeft een workshop oliekrijt gegeven aan medevrijwilligers. Hoe kan je n.a.v. een boek gaan tekenen en zo de taal stimuleren?

Het was een mooie, speelse bijeenkomst met blije vrijwilligers die handvatten kregen om zo aan de slag te kunnen. Ook als je niet kan tekenen.



### Een dankbare moeder

“

*My son was born here, in Netherlands, but with both polish parents the school was and still is his best way to learn Dutch. But he struggled a lot. And then one day his teacher told me about VoorleesExpress. She helped me to sign for it and very quick we got to meet Carla, our tutor who started to read with him every week.*

*And you might think, how big impact can a book a week do? Since that day not only there is a big progress with Allan's Dutch, but I can see my son grow in self-confidence and he started to enjoy reading. There is no words for me to explain how grateful we are as a family to get a chance to use VoorleesExpress.*

”

**Moeder K. Deelnemer VoorleesExpress**

# 4 Maatschappelijk werk

De maatschappelijk werkers van Wij Heemstede ondersteunen inwoners (18+) van Heemstede kortdurend bij vragen over financiën/de thuisadministratie en psychosociale problematiek. Daarnaast is een deel van de maatschappelijk werkers actief in Loket Heemstede volgens het 'twee benen principe'. Dit betekent dat de maatschappelijk werkers zowel werkzaam zijn binnen Wij Heemstede als binnen het Loket van de gemeente Heemstede. Ook is het maatschappelijk werk sinds 2021 actief in het project 'Vroeg Eropaf' (vroeg signaleren van schulden).

## Eindelijk niet meer dakloos, maar geen geld om het huis in te richten



*Mevrouw en meneer zijn jaren dakloos geweest. Zij hebben een paar maanden geleden een huis in Heemstede gekregen. Maar ze hebben geen spaargeld om het huis in te richten. Ik heb een aanvraag voor hen gedaan bij Fonds Urgente Noden. Door de gift van dit fonds en ondersteuning van mij hebben meneer en mevrouw het huis kunnen inrichten.*



**Mostapha el Aichi, maatschappelijk werker**

De contacten van maatschappelijk werk met inwoners worden door ons geregistreerd. We registreren twee soorten contact: een 'casus' en 'informatie & advies'.

### **Casus:**

Het contact met een inwoner, waarbij meer dan 2 uur inzet van de maatschappelijk werker nodig.

### **Informatie en advies:**

Het contact met een inwoner waarbij na één of twee contactmomenten het traject kan worden afgesloten.

Onderstaand overzicht laat zien hoeveel unieke casussen er waren in 2023.

	aantal casussen	% casussen met multiproblematiek	gemiddeld aantal contactmomenten per casus
2023	176	42%	7,8
2022	193	45%	8

Multiproblematiek wil zeggen dat er meer dan één hulpvraag is gesteld. In de eerste helft van 2023 was een flinke stijging te zien in het aantal casussen, maar uiteindelijk is dit weer afgevlakt en is het aantal lopende casussen in 2023 zelfs iets lager dan in 2022 zoals blijkt uit bovenstaande tabel. Bij de informatie & advies gesprekken is een kleine stijging te zien ten opzichte van 2022:

	aantal Informatie en advies gesprekken	gemiddeld aantal contactmomenten per kort contact
2023	43	1,8
2022	33	1,4

## Multiproblematiek: huiselijk geweld, scheiding, schulden, geen geld voor eten....



*Na een verbroken relatie door huiselijk geweld is mevrouw met twee kinderen in de woning achtergebleven. Tijdens het huwelijk zijn veel schulden ontstaan door een verkeerde berekening van de toeslagen. Door de belastingdienst is beslag gelegd op alle toeslagen en belastingteruggaven. Bovendien liep al een eerdere beslaglegging van de belastingdienst. Omdat de scheiding nog niet is uitgesproken is de beslaglegging van de belastingdienst veel te hoog en komt mevrouw onder de grens van het vrij te laten vermogen/beslagvrije voet, waardoor nieuwe schulden ontstaan. Mevrouw is aangemeld bij de Voedselbank. En verder is met inzet van het maatschappelijk werk stabilisatie van de situatie op korte termijn gerealiseerd.*

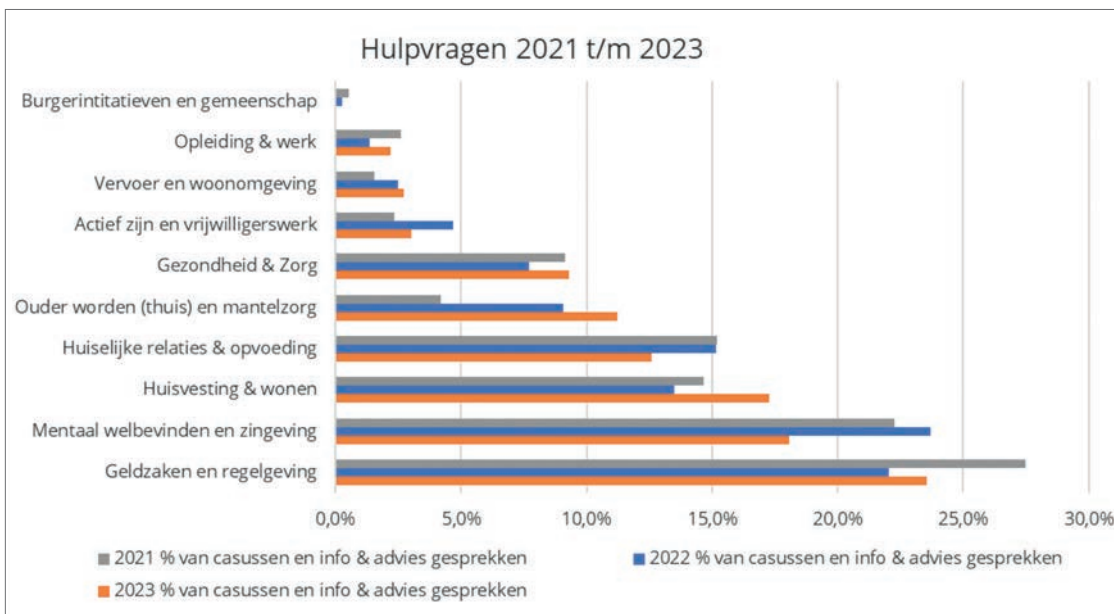


**Mostapha el Aichi, maatschappelijk werker**

## Hulpvragen

Onderstaande grafiek laat zien welke hulpvragen er zijn gesteld in de casussen en informatie & adviesgesprekken. Eén casus kan meerdere hulpvragen bevatten (multi-problematiek). De jaren 2021 t/m 2023 zijn hier tegen elkaar afgezet.

Toelichting: 25% betekent dat in 25% van de casussen/informatie & adviesgesprekken deze hulpvraag is gesteld.



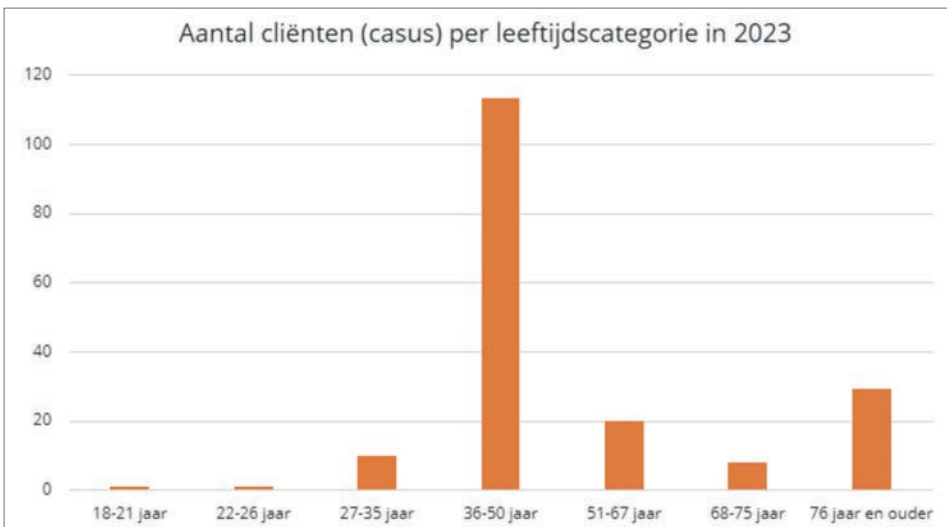
Er zijn een aantal verschuivingen zichtbaar in de afgelopen jaren. Opmerkelijk genoeg is het aantal hulpvragen over geldzaken en regelgeving wat afgenomen. Dit kan te maken hebben met de sociaal raadslieden waar inwoners terecht kunnen sinds 2022 met vragen op sociaal juridisch gebied. Een andere verklaring kan de start van Vroeg Eropaf zijn in 2021. Door dit team worden inwoners met betalingsachterstanden proactief benaderd voordat ze zelf om hulp vragen. Voor Vroeg Eropaf is een aparte verantwoording gemaakt voor de gemeente.

Vragen op het gebied van mentaal welbevinden en zingeving zijn afgenomen, mogelijk doordat de coronacrisis wat verder achter ons ligt.

De problematiek rondom huisvesting is goed zichtbaar. Verder is een stijgende lijn zichtbaar in het aantal hulpvragen rondom ouder worden en mantelzorg.

## Leeftijd en buurt

Bij de casussen wordt ook de leeftijd van de inwoners geregistreerd. Eén casus kan meerdere inwoners betreffen, bijvoorbeeld een echtpaar dat om hulp vraagt. In onderstaande grafiek is zichtbaar dat veruit de meeste inwoners die een beroep doen op maatschappelijk werk in de leeftijdscategorie 36 tot 50 jaar vallen.



### Alarmbellen gaan bij mij rinkelen



*Een vrouw op leeftijd, al bekend bij maatschappelijk werk, neemt na een aantal jaar weer telefonisch contact op. Zij heeft een familie ruzie gehad. Ik ben bekend met haar verhaal. Zij voelt zich somber en komt vlakker over dan ik van haar gewend ben. Zij benoemt dat zij het leven eigenlijk niet ziet zitten. Zelfs haar kinderen en kleinkinderen lijken haar niks te doen. Omdat ik weet dat dit niet bij haar past gaan bij mij alarmbellen rinkelen. Ik krijg toestemming van haar om te overleggen met haar huisarts, die direct de crisisdienst belt. Mevrouw wordt met instemming tijdelijk opgenomen. Een psychiater wordt ingeschakeld en het blijkt dat mevrouw niet de juiste medicatie heeft.*

*Als ik haar een maand later op huisbezoek ga, gaat het weer goed met haar. Ze is haar vrolijke zelf weer, vol genietend van haar kleinkinderen. Ze geeft aan dat wij op het goede moment contact hadden, anders weet ze niet zeker of zij er nog was geweest. Mevrouw kan weer verder met haar leven en weet ons te vinden als er weer iets is in de toekomst.*

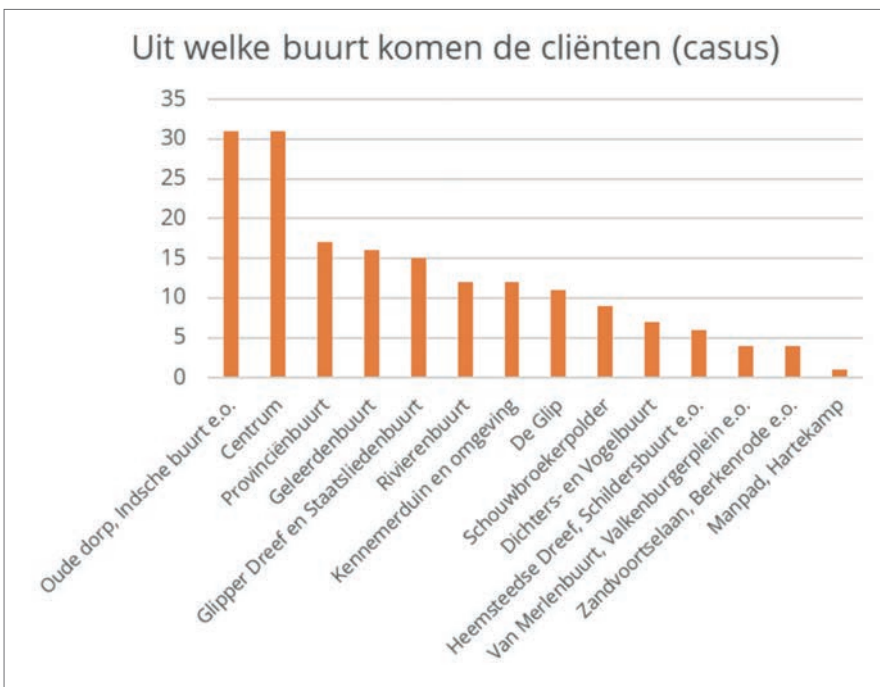


**Rozemarijn Janssen, maatschappelijk werker**

Daarnaast is het ook interessant om te zien uit welke buurt de cliënten komen. Samen met de gemeente is bepaald dat er een aantal focusbuurten zijn:

- Provinciënbuurt
- Glipper Dreef en Staatsliedenbuurt
- Oude dorp, Indische buurt
- Oude Centrum

Deze buurten staan ook in de top 5 in onderstaande grafiek.



## Gescheiden en daardoor dakloos

“

*Een gescheiden vader van twee kinderen neemt contact op met ons. Meneer heeft al ruim een jaar geen vaste verblijfsplaats meer. De situatie veroorzaakt veel stress en meneer heeft zich ziek gemeld op zijn werk. Meneer staat sinds enkele maanden ingeschreven bij Woonservice, dus de kans dat hij op korte termijn een sociale huurwoning krijgt is heel klein. Meneer doet zelf veel pogingen om aan een kamer te komen, maar tot nu toe zonder succes. Ik heb meneer aangemeld voor het project 'Onder de Pannen'. Een project waarbij burgers voor een jaar een kamer/ruimte verhuren aan een economisch dakloze, zonder financieel risico te lopen. Binnen zes weken is er goed nieuws: een ouder echtpaar heeft een ruime zolderverdieping met kitchenette beschikbaar en wil meneer graag uit de brand helpen. Meneer is zo blij dat hij eindelijk vanuit een stabiele situatie verder kan zoeken en kan bouwen aan zijn toekomst. Maar vooral dat zijn kinderen hem nu weer kunnen bezoeken.*

”

**Maike Veldman, maatschappelijk werker**

## Ouderschap Blijft: methodiek bij vechtscheidingen

In samenwerking met het CJG Heemstede wordt Ouderschap Blijft aangeboden. Dit is een methodiek gericht op ouders in complexe scheidingen en hun kinderen (tot 18 jaar). In gemiddeld 5 gesprekken met de ouders wordt gewerkt aan een betere verstandshouding waarbij het belang van het kind centraal staat. Hier speciaal voor opgeleide maatschappelijk werkers van WIJ Heemstede en van het CJG Heemstede begeleiden deze gesprekken samen.

In 2023 zijn 5 trajecten Ouderschap Blijft doorlopen.

“

*Onze ervaring is dat vrijwel iedereen het beste wil voor de kinderen.*

*Daarin vinden we meteen een gemeenschappelijk doel.*

”

**Rozemarijn Janssen,  
maatschappelijk werker**

# 5 In de wijk

## Interview met Daniëlle de Haan, sociaal makelaar in de Provinciënwijk

### Activiteiten

Een van de hoogtepunten van het afgelopen jaar blijft de tweewekelijkse koffieochtend, waar gemiddeld meer dan 20 buurtbewoners aan deelnamen, met pieken van meer dan 30 deelnemers.

Deze ochtenden fungeren als een belangrijk platform voor ontmoeting en het delen van ervaringen. Het is inspirerend om te zien hoe betrokken en ondersteunend de gemeenschap is geworden, met bewoners die elkaar helpen bij kleine klusjes en elkaar steunen in moeilijke tijden.

De vier vrijwilligers van de koffieochtend gaan nu ook een nieuwjaarsborrel en burendagevenement organiseren. Coördinatie vanuit WIJ Heemstede is hiervoor niet meer nodig.



*Sociaal makelaar  
Daniëlle de Haan*

*Wat ik veel hoor is dat de bewoners het jammer vinden dat er maar één keer in de twee weken een koffie-ochtend is.*



*Koffie-ochtend  
in de Petrakerk*

In de Roodmus-flat is er op initiatief van de bewoners een ideeënbusje opgehangen. De bedoeling is dat er een boekje komt voor bewoners uit de flat met praktische informatie, maar ook welke bewoner je kunt vragen voor een bepaald klusje. Dit doe ik samen met 2 bewoners uit de Roodmus-flat.



## Signalen

De signalen die ik ophaal zijn zeer divers, van vragen over persoonsalarmering, vervoer, bijzondere bijstand tot en met een aantal bewoners een buurvrouw met dementie in de gaten houden. Als het niet goed gaat, heb ik contact met de thuiszorg over haar.

Een veel gehoord signaal is dat het leven na het overlijden van de partner moeilijk is. Hierop heb ik contact gezocht met Stichting Nabestaandenzorg om passende ondersteuning te bieden. Dit gaat in 2024 starten met een maandelijks Nabestaandencafé in de Petrakerk.

Met de praktijkondersteuner van de huisartsenpraktijken in de ZOED zijn de lijnen kort. Waar nodig weten we elkaar snel te vinden.

*Omdat er in de Petrakerk spelletjes worden gedaan, heeft een bewoner voor de zomermaanden ook spelletjes gemaakt die buiten gebruikt konden worden. Zelf van alles in elkaar geknutseld!*

## Samenwerking Elan Wonen

Elan Wonen is als enige woningcorporatie in de wijk een belangrijke samenwerkingspartner en met de wijkregisseur heb ik dan ook regelmatig contact. Samen met de directie van Elan hebben we uitgesproken hoe waardevol het contact is en dat we dit verder willen verdiepen.

De gemeente vindt de sociaal makelaar ook goed als verbinder in de wijk. Ik was bijvoorbeeld daarom ook schakel toen de ondergrondse afvalcontainers werden neergezet.

## Toekomstdroom

Mijn droom is om de Petrakerk te transformeren tot een centraal ontmoetingspunt in de wijk, waar bewoners elkaar kunnen ontmoeten, ondersteunen en inspireren. We zullen blijven luisteren naar de behoeften van de bewoners uit de wijk en blijven samenwerken met partners uit de wijk om dit te realiseren.

Ik ben nu een wijkcommissie aan het opzetten, dit doe ik via een oproep op een flyer en door de bewoners die ik ken persoonlijk uit te nodigen.

*We hebben met elkaar een bewoner zover gekregen dat hij nu een rollator gebruikt, nadat hij een paar keer was gevallen. Wel dezelfde genomen als die van een buurvrouw. Die heeft hij namelijk getest tijdens de koffie-ochtend.*

## De Glip en de Staatsliedenbuurt

In deze buurt ontbreekt het aan een goede locatie voor ontmoetingsmomenten. Maar met enige creativiteit is er toch veel mogelijk. Zo hebben we in 2023 een aantal koffieochtenden georganiseerd. In de zomerperiode was dit op het pleintje bij het speeltuintje voor het Trefpunt (kleine ruimte van Elan Wonen die we mogen gebruiken) en een aantal keren in de Höckermolen (deze stond leeg en mochten we tijdelijk gebruiken). De opkomst was goed, met name in de molen kwamen ca. 30 buurtbewoners per keer.

Uit deze koffiebijeenkomsten is een groepje van 8-10 actieve buurtbewoners ontstaan die met elkaar activiteiten zijn gaan bedenken en plannen om in en rond het Tramwachtershuisje op de Glipperweg te kunnen uitvoeren. Dit huisje is gedurende een pilotperiode door de gemeente ter beschikking gesteld aan de buurt om er sociale activiteiten te organiseren voor en door de buurtbewoners. Zo werd er begin 2024, na overhandiging van de sleutel door de burgemeester, een goed bezochte boekenruil, een plantjes/stekjes ruilochtend, een schaaktoernooi en een wijkwandeling georganiseerd. Ook hebben we contact gelegd met de Oekraïners in de Princehof. We willen hen gaan betrekken bij de buurtactiviteiten.

Omdat de Glip erg ver van het dorpscentrum ligt en het openbaar vervoer vrij beperkt is komen de ouderen uit de wijk vaak niet verder dan de buurtsuper. We hebben dan ook behoorlijk wat eenzaamheid geconstateerd. Bewoners zijn in contact gebracht met buurtgenoten, verwezen naar activiteiten van ons (zoals de vriendinnenclub en de sociëteit). Daarnaast hebben we drempels weggenomen door bijvoorbeeld door te verwijzen naar ons vervoer door vrijwilligers.

*De opening van het Tramhuisje werd druk bezocht.*

“

*Door jullie koffiebijeenkomsten heb ik een nieuwe vriendin gevonden, kom ik weer vaker de deur uit en doen we samen leuke dingen.*

”

“

*Doordat ik iemand in mijn straat heb ontmoet bij de koffie in de molen durf ik nu daar aan te bellen en om hulp te vragen als ik ziek ben.*

”



## Indische buurt

De derde focusbuurt van WIJ Heemstede is de Indische buurt. In 'onze' locatie de Molenwerf is elke maand de 'Vrolijke Vrijdag' georganiseerd in samenwerking met de Heemstroom van Zorgbalans. Dit is een gezellig middag voor buurtbewoners en deelnemers van de Heemstroom. Er worden spelletjes gedaan of iets creatiefs, er wordt iets lekkers gemaakt en mensen gaan gezellig met elkaar in gesprek.

Een mooie activiteit, maar in deze buurt komt de rol van sociaal makelaar nog onvoldoende uit de verf. In 2024 gaan we hier extra aandacht aan besteden.



*Vrolijke Vrijdag in de Molenwerf*

“

*Zo fijn om af en toe even m'n verhaal te kunnen doen bij jullie,  
dan voel ik me minder alleen.*

”

# 6 Stimuleren vrijwilligerswerk

## Vrijwilligersprijs

Ook in 2023 is het Vrijwilligersfeest/Vrijwilligersprijs van de gemeente Heemstede weer door ons georganiseerd. In oktober konden de organisaties een vrijwilliger nomineren voor de Vrijwilligersprijs 2023. In totaal zijn 19 vrijwilligers genomineerd. De jongste nominatie kwam vanuit de scouting en deze vrijwilligers waren 15 jaar. Dat het Vrijwilligerswerk leeft in Heemstede bleek deze avond, een grote groep vrijwilligers was aanwezig.

### Vrijwilligerswerk in Heemstede

**Heemstede** - Vrijwilligerswerk levert in het leven van de vrijwilliger veel voordelen. Maar ook voor de organisaties waar zij voor werken! Maar liefst 18 vrijwilligers waren door hun organisatie genomineerd voor de Vrijwilligersprijs Heemstede. De komende weken komen zij hier aan het woord. Deze week de jongsten van de genomineerden van de vrijwilligersprijs van 2023.

#### Laure Fisser en Xara Nijpels, genomineerd door de de WABO Scouting

Laure en Xara zijn vrijwilligers bij de Schouting (WABO), ze zijn bijna 16 jaar en helpen mee bij het welpenteam in de leiding. "Ik vind de mensen die ik hier ontmoet zo leuk, ook vind ik het gezellig om met kinderen spelletjes te spelen, ik beleef veel plezier aan de spelletjes die we doen en leren" aldus Laure. "Ik word zelf blij wanneer ik kinderen blij maak, het is hier heel erg leuk en daarom kost het mij geen moeite maar beleef ik er veel plezier aan" zegt Xara. De meiden zijn allebei super enthousiast.

Ben je geïnspireerd en wil je ook meedoen in het vrijwilligerswerk? Voor meer informatie: [www.vrijwilligerswerkheemstede.nl](http://www.vrijwilligerswerkheemstede.nl) of bel tel. 023 - 548 38 28.



Laure en Xara. Foto aangeleverd.



### Vrijwilligersprijs

*Alle genomineerden zijn in de bloemen gezet.*

*Van alle genomineerde vrijwilligers is een foto genomen en zijn er korte interviews gehouden. Deze zijn iedere week in de Heemsteder verschenen onder de vermelding: 'Vrijwilligers aan het woord'. Op deze manier geven we de inwoners van Heemstede een beeld wat vrijwilligerswerk allemaal te bieden heeft. Maar ook wat een verrijking het kan zijn in je leven.*

## Tijd voor 2: WIJ Maatjes

Het aantal mensen dat zelf of via een professional/organisatie een maatje zoekt neemt toe. Vraag en aanbod worden bemiddeld door het Vrijwilligerspunt van WIJ Heemstede. Aanvragen komen o.a. binnen via de thuiszorg, RIBW, praktijkondersteuners (huisarts), het Loket Heemstede en familieleden. Maar ook intern worden aanvragen gedaan bijvoorbeeld door sociaal makelaars of maatschappelijk werkers.

We merken dat de zwaarte van de hulpvraag toeneemt. Denk bijvoorbeeld aan een vraag van iemand met dementie die ook incontinent blijkt. Of een aanvraag voor gezelschap van een medewerker van de thuiszorg voor iemand met psychische problematiek.

Het aantal mensen dat zich aanmeldt als maatje blijft sterk achter bij de vraag. Daarom hebben we begin 2024 een bijeenkomst georganiseerd voor organisaties die met maatjes werken om krachten te bundelen en kennis te delen.

‘Lichtere’ aanvragen brengen wij ook actief onder de aandacht van mensen die vrijwilligerswerk willen doen om de Nederlandse taal te oefenen. Oefenen tijdens een rolstoelwandeling of boodschappen doen kan een mooie match maken.

## Contact onderhouden met een hulpvrager is ook sociaal werk



*We nemen tussentijds contact op om te informeren of een vraag nog actueel is. Dit wordt gewaardeerd: “U begrijpt het. Dit gesprekje doet me al goed” vertelde een hulpvrager. Mensen ervaren door onze benadering ook dat hulp vragen minder ‘eng’ is dan gedacht. De drempel is verlaagd door een gesprek met ons. In een paar gevallen hebben mensen bijvoorbeeld toch zelf de burens gevraagd. Eén hulpvrager heeft zelfs de stoute schoenen aangetrokken en is naar de koffieochtend in de Provinciënwijk gegaan. Iets wat bij het plaatsen van de hulpvraag absoluut nog geen optie was.*



**Monica Snoeks, medewerker Vrijwilligerspunt**

## Maatschappelijke stage

In heel Heemstede kon je eind mei de maatschappelijke stagiairs tegenkomen, vierdeklassers van Collegeveld Hageveld. Op pad in de wijk met WIJ Heemstede, klussend in het groen met MEERGroen, Herenboeren Heemstede en Kom in mijn Tuin. Er werd gewandeld met bewoners van De Heemhaven en de clubleden van De Heemstroom. Op het terras van Kennemerduin ging jong en oud met elkaar in gesprek, op Plein1 gingen de jongeren aan de slag met een pubquiz en spellen voor ouderen etc.

Het Vrijwilligerspunt realiseerde ruim 150 stageplaatsen in Heemstede en directe omgeving. De leerlingen maakten onder schooltijd een week lang kennis met vrijwilligerswerk. Dit werd gewaardeerd, zowel door de deelnemende organisaties als door de leerlingen, zoals blijkt uit de onderstaande opmerkingen uit de evaluaties.

*“Bedankt voor deze kans. Ik vond het echt heel mooi om mee te maken.”*

*“Wat ik geleerd heb, dat je nooit aannames mag maken en elk persoon een verhaal heeft.”*

*“Ouderen kunnen meer dan alleen naar buiten kijken en koffiedrinken, maar sommigen hebben een klein beetje hulp nodig.”*

*“... ik denk dat ik de ouderen stiekem wel ga missen en kom graag in de zomervakantie nog eens langs.”*

*“Leuk om te zien dat de deelnemers blij konden worden van kleine dingetjes.”*

## Nieuw: vrijwilligerswerkheemstede.nl

Dit jaar werden wij verrast door het plotseling stoppen van het landelijke platform WeHelpen. Hiermee kwam er ongewild ook een einde aan de lokale website WeHelpen Heemstede die gebruikt wordt door het Vrijwilligerspunt om vrijwilligerswerk in Heemstede te stimuleren.

Er is hard gewerkt aan het inrichten van de nieuwe website voor vrijwillige inzet: [vrijwilligerswerkheemstede.nl](http://vrijwilligerswerkheemstede.nl). Om de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen zijn veel vacatures van organisaties uit Heemstede door ons overgezet en hebben we de organisaties actief benaderd. Inmiddels maken al veel organisaties waar vrijwilligers actief zijn gebruik van de nieuwe website. Ook inwoners die zich willen inzetten weten de website steeds meer te vinden. In 2024 gaan wij de bekendheid van de nieuwe website verder uitbouwen.

# 7 Dit doen onze vrijwilligers

## Formulierenbrigade

In 2023 zijn 249 inwoners geholpen door de Formulierenbrigade. De vrijwilligers (8) helpen inwoners met het invullen van formulieren, aanvragen en officiële brieven. Vaak is de cliënt de wanhoop nabij omdat ze het niet meer begrijpen en alles digitaal moet. Een cliënt verwoordde het zo: 'Ik ben zo goed geholpen door de 'Formulierenpolitie', ik hoef me geen zorgen meer te maken.'

## An Klok-Bronsveld 45 jaar vrijwilliger

An Klok-Bronsveld kreeg tijdens een feestelijke bijeenkomst een koninklijke onderscheiding opgespeld door burgemeester Astrid Nienhuis. Zij kreeg deze onderscheiding o.a. omdat zij al 45 jaar vrijwilliger is voor de kerk en de Pauwehof.

*An Klok-Bronsveld*



### *Vrijwilligers Pauwehof*

*In de Pauwehof wordt sociaal werker Anky Weitkamp ondersteund door 23 vrijwilligers.*

## Petra Keijzer, vrijwilliger bij WIJ Heemstede

Petra Keijzer is vrijwilliger bij WIJ Heemstede sinds 2021. Ze is begonnen als kantoorvrijwilliger in Plein1. Hier staat ze inwoners met diverse vragen telefonisch en persoonlijk te woord en boekt ze afspraken voor onder andere vervoer en diverse klussendiensten die door collega-vrijwilligers worden uitgevoerd.

Inmiddels bezoekt Petra ook de 80-jarigen in Heemstede, assisteert ze bij de werkzaamheden van de Verhuiscoach en is ze bijrijder bij de Ko-bus tochtjes.

“

*Een deelnemer aan een tochtje vroeg of ik wat dichterbij haar wilde komen staan. Vervolgens kreeg ik een kusje op mijn wang en bedankte de deelnemer mij voor de geweldige dag die ze had gehad. Dat is toch een groot compliment!*

”

“Vooral de diversiteit van de werkzaamheden vind ik erg leuk”. Hierdoor leer je de organisatie steeds beter kennen en daardoor blijf je betrokken. Ook heb je meer inzicht in de mogelijkheden die je senioren kunt bieden. En je hebt met veel verschillende vrijwilligers contact.

Ik vind het erg fijn om iets te kunnen betekenen voor mensen: behulpzaam zijn, mensen op weg helpen. Bij de uitjes is het heel mooi om te zien dat je mensen een geweldige dag kunt bezorgen”.

Ook vertelt Petra dat ze veel leert van senioren, zeker bij het huisbezoek aan 80-jarigen. “Je leert van hun levenservaring, ze hebben toch een heel leven achter de rug en veel meegemaakt”.

Tot slot geeft Petra aan het erg fijn te vinden om bij WIJ Heemstede te werken. Er is aandacht voor de vrijwilligers en elk jaar worden er bijeenkomsten met alle vrijwilligers georganiseerd. Je maakt weer onderdeel uit van een leuke groep mensen en je maakt nieuwe contacten.

*Petra Keijzer*





## Vraag naar vervoer stijgt

De vraag naar vervoer blijft de afgelopen jaren maar stijgen. In 2023 moesten we soms zelfs nee verkopen, terwijl we 450 ritten meer dan in 2022 hebben gerealiseerd.

Onze vrijwilligers (17) brengen inwoners van Heemstede die minder mobiel zijn naar de kapper, de dokter, een familiebezoek, etc. Bij medische afspraken gaat de vrijwilliger desgewenst mee tot in de wachtkamer en blijft daar wachten (het zogenaamde begeleid vervoer).

Voor de deelnemers van één van de ontmoetingsgroepen van Kennemerhart op Plein1 zijn ruim 2.000 ritten gemaakt met onze bus bestuurd door vrijwilligers (10). Zij halen de deelnemers 's morgens op en brengen ze 's middags weer thuis.

### 6.500 ritten zijn er in 2023 uitgevoerd door onze vrijwilligers

Al deze ritten kunnen niet gemaakt worden zonder de administratieve ondersteuning van onze 15 kantoorvrijwilligers op Plein1. Zij staan alle inwoners persoonlijk en telefonisch te woord die gebruik willen maken van onze dienstverlening, uitgevoerd door vrijwilligers. Naast vervoer bestaat dit uit:

	Aantal inwoners geholpen	Aantal vrijwilligers
Belastinghulp	159	6
Formulierenbrigade	249	6
Huisbezoek aan 80-jarigen	267	8
Klussendienst en computerhulp (aan huis)	175	8
Uitleen duofiets	121	*
Mediacafé	95	4
Administratieve thuishulp (maandelijks)	11	7

\* De vrijwilligers die de duofiets besturen zijn vrijwilligers van Fietsmaatjes Zuid-Kennemerland.

**11.530 keer stonden onze kantoorvrijwilligers een inwoner te woord en regelden zij dat de inwoner gebruik kan maken van onze dienstverlening**

# 8 Innovatie en samenwerken

## Signaalpunt eenzaamheid

Eind september is het signaalpunt eenzaamheid gestart op initiatief van de Sociale Coalitie Heemstede en in samenwerking met de gemeente Heemstede. Via het signaalpunt is het mogelijk om op een laagdrempelige manier te melden dat je je zorgen maakt om iemand. Maar je kunt ook contact opnemen als je zelf gevoelens van eenzaamheid ervaart.

Het signaalpunt eenzaamheid is een landelijk initiatief waar de gemeente Heemstede zich bij heeft aangesloten. Het is te bereiken via [signaalpuntheemstede.nl](http://signaalpuntheemstede.nl) of telefonisch via Wij Heemstede. Er kan desgewenst ook anoniem een melding worden gedaan. De opvolging van de signalen wordt gedaan door twee van onze sociaal werkers. Zij gaan langs bij de persoon waarover een melding is gemaakt en knopen een gesprekje aan. Als blijkt dat de persoon in kwestie inderdaad eenzaamheid ervaart en er iets aan wil doen, dan gaat de sociaal werker met de bewoner samen onderzoeken wat helpend kan zijn.

**Opening signaalpunt eenzaamheid**  
*Wethouder Sam Meerhoff opende op ludieke wijze het signaalpunt door geen linten door te knippen, maar aan elkaar te knopen. Samenwerking is belangrijk bij de bestrijding van eenzaamheid.*



Sinds de start wordt veel tijd gestopt in het bekendmaken van het signaalpunt. Winkeliers worden bezocht om hen te attenderen op de mogelijkheid te melden. Maar ook andere beroepsgroepen zoals fysiotherapeuten, kappers e.d. komen vaak in contact met bewoners waarbij zij vermoeden dat er sprake is van eenzaamheid. Hier kunnen zij nu eenvoudig iets mee doen door een melding te maken.

### *In gesprek over eenzaamheid*

Sociaal werkers Margriet Duivenvoorde en Daniëlle de Haan bij de Dekamarkt om in gesprek te gaan over eenzaamheid.  
Foto: Mirjam Goossens, de Heemsteder.



#### De eerste resultaten:

In 2023 zijn er 7 meldingen gedaan (start eind september).

- 1 persoon is overgedragen aan Loket Heemstede voor de juiste ondersteuning.
- 1 persoon heeft zich na ons huisbezoek aangemeld voor activiteiten van WIJ Heemstede
- Bij 2 personen is er contact gelegd en zijn de gesprekken nog gaande.
- Bij 2 personen bleek er al een zorgtraject GGZ te zijn ingezet.
- Met 1 persoon hebben we geen contact kunnen krijgen en is er een brief met onze contactgegevens achtergelaten.

#### Wie waren de melders?

- Lokale ondernemers (2)
- Partners uit het sociaal domein (2)
- Inwoners (3)

## Welzijn op recept

In het voorjaar van 2023 zijn we in contact gekomen met huisartsenpraktijk (HAP) Beunder, 't Sorghbosch. Zij startten in mei dit jaar met een leefstijlprogramma genaamd "Heemstede samen gezond". Hierin werken professionele zorgverleners samen om mensen te begeleiden naar een gezonde leefstijl.

Zowel huisartsenpraktijk Beunder als WIJ Heemstede omarmen het gedachtegoed van Positieve Gezondheid: mensen hebben minder zorg nodig wanneer zij een sociaal netwerk hebben, deelnemen aan de samenleving en zich gewaardeerd voelen. Hierdoor neemt de veerkracht toe en kan men beter omgaan met fysieke, emotionele en sociale uitdagingen.

Deze samenwerking past in de (landelijke) wens van meer verbinding tussen zorg en welzijn, waarvan Welzijn op Recept een beproefd en succesvol concept is.

“

*Er zijn op deze manier mooie stappen gezet in de verbinding en samenwerking van de eerste en nulde lijn. Met het oog op de toekomst is er nog een wereld te winnen.*

”

**Praktijkondersteuner  
van HAP Beunder**

De scope voor dit project van HAP Beunder bevat o.a. de buurten Glip, Provinciewijk en Indische buurt. Dit zijn ook de focusbuurten van WIJ Heemstede.

In de tweede helft van het jaar heeft de samenwerking steeds meer vorm gekregen. Er vindt regelmatig overleg plaats over patiënten die door de praktijk verwezen worden naar het sociaal of maatschappelijk werk van WIJ Heemstede omdat er naast overgewicht vaak nog andere (onderliggende) problemen spelen.

**Resultaten 2023 (tweede helft):**

- 8 patiënten van huisartsenpraktijk Beunder hebben een ‘welzijns gesprek’ gehad met een sociaal werker van WIJ Heemstede.
- 6 personen nemen inmiddels deel aan activiteiten van WIJ Heemstede.
- 2 personen zijn doorverwezen naar het maatschappelijk werk en Loket Heemstede voor verdere ondersteuning.

“

*Er zijn op deze manier mooie stappen gezet in de verbinding en samenwerking van de eerste en nulde lijn. Met het oog op de toekomst is er nog een wereld te winnen.*

**Praktijkondersteuner van HAP Beunder**

”

## Samenwerken met andere organisaties

Wij Heemstede is een kleine organisatie, daarom is samenwerking met partners in het sociale domein des te belangrijker. Hieronder volgt een overzicht van de partijen waarmee intensief samen is gewerkt in 2023 en op welk gebied.

### **Boekhandel Blokker**

*Boeken voor de VoorleesExpress.*

*Foto: Mirjam Goossens, de Heemsteder*



### **Boekhandel Blokker**

Boekhandel Blokker deed mee aan de landelijke campagne 'Geef een boek cadeau'. Klanten van de boekhandel werd gevraagd een boek te doneren voor een kind waarbij thuis niet vanzelfsprekend boeken aanwezig zijn. Sociaal werker Els Boon mocht deze boeken in ontvangst nemen voor de VoorleesExpress, samen met vrijwilliger Patricia en de zusjes Alaa en Tasneem.

### **Bibliotheek Zuid-Kennemerland**

De VoorleesExpress is een samenwerking tussen de bibliotheek en Wij Heemstede. Net als het Mediacafé dat in de bibliotheek Heemstede wordt gehouden en mensen op weg helpt bij vragen over hun mobiele telefoon, tablet of laptop.

### **Beleef Heemstede**

Wij Heemstede is een actief deelnemer aan Beleef Heemstede, het platform waarop organisaties en inwoners activiteiten in Heemstede promoten.

### Café 't Bremmetje

Met café 't Bremmetje wordt elke eerste maandag van de maand een spelletjesmiddag georganiseerd die goed wordt bezocht.

### Casca Kinderopvang

Met Casca worden gezamenlijke activiteiten georganiseerd, bijvoorbeeld tijdens de schoolvakanties. Voor de Speelgroep (0 tot 2,5 jaar) mogen wij gratis gebruik maken van peuteropvanglocatie de Pluizebol.

### CJG

Samen met het CJG bieden we 'Ouderschap Blijft' aan. Een methodiek gericht op ouders en hun kinderen in een complexe scheiding.

*Spelletjesmiddag bij  
Café 't Bremmetje*



### Stichting De Baan

In samenwerking met Stichting De Baan worden activiteiten aangeboden voor jongeren met een (licht) verstandelijke beperking.

### Elan Wonen

De sociaal makelaars werken samen met Elan Wonen in de Glip en de Provinciënwijk. De verhuiscoach werkt ook samen met Elan Wonen. Elan Wonen signaleert wanneer één van hun huurders zou moeten verhuizen, maar geen netwerk heeft om dit te organiseren.

### Kennemerhart

Deelnemers van ontmoetingsgroep Pleinhart van Kennemerhart worden vervoerd van huis naar Plein1 door vrijwilligers van Wij Heemstede met de 'Ko-bus'.

### **Plein1**

De organisaties op Plein1 organiseren met enige regelmaat gezamenlijke activiteiten

### **Pre Wonen**

De verhuiscoach werkt samen met Pre Wonen. Pre Wonen signaleert wanneer één van hun huurders zou moeten verhuizen, maar geen netwerk heeft om dit te organiseren.

### **Roads**

Samen met Roads wordt de brei- en haaksoos 'de Losse Steek' georganiseerd. Ook nemen cliënten van Kennemerhart deel.

### **Trefpunt Dementie**

Het Trefpunt Dementie Heemstede is een samenwerking van Wij Heemstede, Tandem, Zorgbalans, Kennemerhart, Home Instead Thuiservice en Alzheimer Nederland, afdeling Zuid-Kennemerland.

### **Zorgbalans**

In locatie de Molenwerf worden gezamenlijke activiteiten georganiseerd voor cliënten van de ontmoetingsgroep de Heemstream en de buurt. Zo is er één keer per maand de Vrolijke Vrijdag en is er het hele jaar door de creatieve inloop.

### **Diaconie van de Protestantse Gemeente Heemstede**

In samenwerking met de Diaconie van de Protestantse Gemeente Heemstede wordt in de Pauwehof een breed aanbod van cursussen en activiteiten aangeboden.

*De Pauwehof*



# 9 Organisatie

## Medewerkers

Eind 2023 waren er 42 medewerkers in dienst:

	FTE	personen
Sociaal werk	10,5	16
Facilitair	6,7	17
Ondersteunende diensten	3,8	5
Management	3,1	4
<b>Totaal</b>	<b>24,1</b>	<b>42</b>

WIJ Heemstede heeft relatief veel facilitair medewerkers in dienst. Dit komt omdat WIJ Heemstede de locaties de Luifel en de Molenwerf exploiteert. In beide locaties kunnen ruimtes worden gehuurd. Dit wordt met name in de Luifel veelvuldig gedaan (o.a. de theaterzaal door Stichting Podia Heemstede). Het grootste deel van het facilitaire team bestaat uit bar-medewerkers die hoofdzakelijk 's avonds en in het weekend werken.





Casca Kinderopvang en WIJ Heemstede waren vroeger één organisatie. Nu verrichten nog 9 medewerkers van WIJ Heemstede deels werkzaamheden voor Casca (receptie, schoonmaak, administratie, planning, e.d.), dit wordt aan Casca doorbelast.

De financiële administratie van WIJ Heemstede doet ook (deels) de financiële administratie van drie andere organisaties (Stichting Podia Heemstede, Welzijn Bloemendaal en Casca Kinderopvang).

De 170 vrijwilligers die actief zijn voor WIJ Heemstede worden aangestuurd door de sociaal werkers.

## Deskundigheidsbevordering

Medewerkers worden gestimuleerd om hun kennis op peil te houden. Hiervoor is opleidingsbudget beschikbaar en loopbaanbudget. De sociaal werkers worden actief gestimuleerd om zich te laten registreren bij Registerplein. Registerplein is een kwaliteitswaarborg. De organisatie toetst onafhankelijk of geregistreerde professionals zich aantoonbaar scholen, competenties onderhouden en continu bijblijven op hun vakgebied.

Zo is er voor de sociaal werkers en maatschappelijk werkers intervisie aangeboden in 2023. Wegens succes gaat dit door in 2024. Daarnaast zijn alle sociaal en maatschappelijk werkers getraind in Positieve Gezondheid.

Ook vrijwilligers gaan we trainingen aanbieden. Dit is voorbereid in 2023 en in 2024 hebben we de eerste training 'Veilig huisbezoek' inmiddels achter de rug.

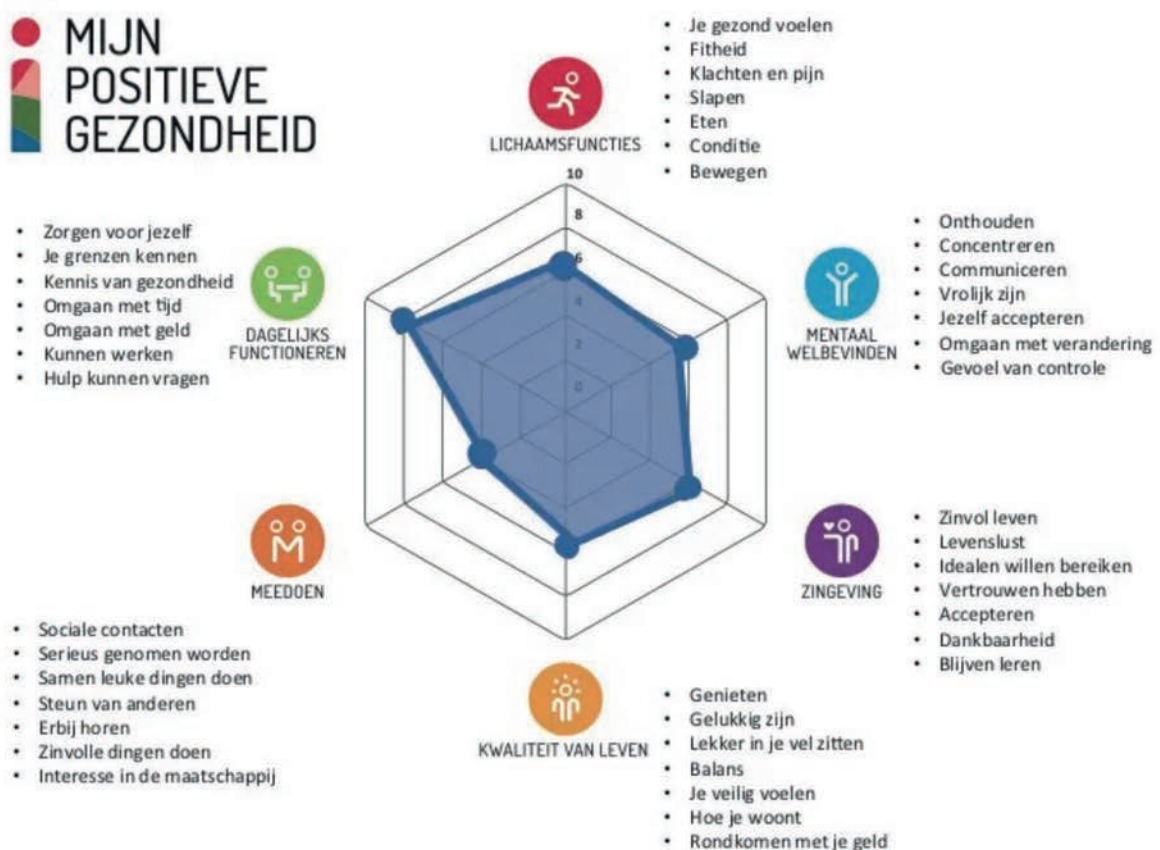


*Alle sociaal en maatschappelijk werkers zijn getraind in Positieve Gezondheid.*

## Positieve Gezondheid

Positieve Gezondheid gaat niet uit van de aandoening van een persoon en hoe die opgelost kan worden, maar kiest een andere invalshoek: de persoon zelf, veerkracht en wat het leven betekenisvol maakt. Door deze benadering dragen we bij aan het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale uitdagingen in het leven om te gaan. En daarnaast om zoveel mogelijk eigen regie te voeren. Een breed scala aan organisaties heeft in Nederland de afgelopen jaren Positieve Gezondheid omarmd. Het gedachtegoed werkt het best, als zoveel mogelijk partijen in het sociale domein ermee werken.

Voordat het inhoudelijke gesprek wordt gevoerd, wordt gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden. Deze vragen gaan over de zes domeinen die hieronder staan afgebeeld. Hieruit ontstaat een beeld, het zogenaamde Spinnenweb en vervolgens wordt daarover het gesprek gevoerd.



In 2024 gaan we door met Positieve Gezondheid want het is een cultuurverandering die je tot in de haarvaten van de organisatie kunt doorvoeren. In 2024 gaan we aan de slag, samen met een procesbegeleider hoe Positieve Gezondheid te gebruiken in alle aspecten van ons werk.

## Financiële resultaat

WIJ Heemstede ontvangt een budgetsubsidie van de gemeente Heemstede over de periode 2020 t/m 2023. Deze subsidie is verlengd met een jaar t/m eind 2024. Daarnaast is er in 2023 subsidie van de gemeente Heemstede ontvangen voor:

- Vroeg Eropaf; vroegsignalering schulden
- Verhuiscoach
- Incidentele subsidie i.v.m hogere energielasten en personeelskosten

Uitgebreide financiële informatie staat in de jaarrekening over 2023. Het jaar is afgesloten met een klein positief resultaat van € 2.000.