

Jaarverslag 2021



Thuis in
Heemstede

Voorwoord

Ook 2021 werd grotendeels getekend door corona en de geldende beperkingen. Maar desondanks zijn er veel mooie initiatieven geweest bij WIJ Heemstede, zoals het Talentenhuis en het bezorgen van maaltijden.

We hebben laten zien dat we, naast onze saamhorigheid onder medewerkers en vrijwilligers, over een ongekende veerkracht beschikken. Het sociaal werk van WIJ Heemstede is doorgegaan. We waren actief in de wijken en zochten de inwoners op. En er bleek maar weer; er zijn en luisteren naar inwoners is zó belangrijk.

WIJ Heemstede was fysiek actief, maar ook online of zelfs hybride; welke vorm passend was bij de geldende beperkingen én bij de doelgroep. Zolang mensen zich maar gehoord en gezien voelden.

In 2021 had WIJ Heemstede speciaal aandacht voor eenzaamheid. De Vriendinnenclub is fors gegroeid, volgens de UP methodiek werd koffie met een goed gesprek opgezet en het project Achter de Voordeur werd gestart. Ook was er aandacht voor de groeiende zwaardere problematiek onder inwoners die we bijvoorbeeld terugzien bij het maatschappelijk werk. In het kader van preventie is samen met de gemeente en huisartsenpraktijk ZOED (Provinciënwijk) een eerste stap gezet naar het opzetten van Welzijn op Recept. Ook bieden we onze medewerkers meer scholingsmogelijkheden aan om hun vakkennis te vergroten.

In ons jaarverslag kijken we terug op 2021. Alleen in het eerste hoofdstuk spenderen we aandacht aan de gevolgen van de coronapandemie. Daarna is er vooral aandacht voor alles wat we wél hebben kunnen doen.

Het jaarverslag is gewijzigd van opzet. Er is een onderliggend document: de dienstencatalogus. In de dienstencatalogus staat uitgebreide informatie over de diensten en activiteiten van Wij Heemstede. In dit jaarverslag worden telkens enkele daarvan uitgelicht. Wilt u meer achtergrond- of cijfermatige informatie of meer weten over onze andere activiteiten? Kijk dan in de dienstencatalogus.

Verder zijn er veel foto's opgenomen in dit verslag, want foto's spreken voor zich! Veel lees- en kijkplezier.

Wij Heemstede is er voor de inwoners, want WIJ is thuis in Heemstede!

Carola van Oerle
directeur-bestuurder Wij Heemstede



Inhoudsopgave

1 'Never waste a good crisis'	5
Impact corona	
Nieuwe initiatieven	
Contact houden met de bewoners	
2 Jeugd en jongeren	10
Talenthuis	
Zomerklas	
3 Ouderen	13
Vriendinnenclub	
Koffie met een goed gesprek	
De Sociëteit	
4 Statushouders	17
VoorleesExpress	
Het verhaal van Ingrid en Hafsa	
5 Mensen met GGZ-problematiek	19
Maatschappelijk werk	
Brei- Haaksoos 'De Losse Steek'	
Contact houden met de bewoners	
6 Maatschappelijk werk	21
Algemeen maatschappelijk werk	
Sociaal raadslid	
Vroeg Eropaf	
7 In de wijk	28
Werken in de wijk	
Project 'Onze buurt'	
8 Stimuleren vrijwilligerswerk	31
WeHelpen: vraag en aanbod bij elkaar brengen	
Faciliteren en ondersteunen van vrijwilligersorganisaties	
Vrijwilligersprijs 2021	
9 Dit doen onze vrijwilligers	34
Onze vrijwilligers	
10 Innovatie & Samenwerken	37
Nieuwe dienstverlening	
Achter de Voordeur	
Verhuiscoach	
Samenwerken met andere organisaties	
11 Organisatie	42
Medewerkers	
Deskundigheidsbevordering	
Nieuwe topstructuur	
Verder professionalisering	
Financiële resultaat	
Locaties	

1

‘Never waste
a good crisis.’

Impact corona

Nieuwe initiatieven

Talenthuis

Skate & sport hangout

Maaltijden bezorgen

Contact houden met de inwoners

Bellen met de deelnemers

Sociaal makelaar op de fiets

Impact corona

In ons halfjaarverslag over 2021 is uitgebreid stilgestaan bij de impact die corona had op onze dienstverlening en activiteiten. Alles in groepsverband zoals cursussen, lezingen, de sociëteit, uitstapjes e.d. konden niet doorgaan aan het begin en het einde van het jaar door de geldende maatregelen. In de periode daartussen werd er voorzichtig opgestart op afstand en in kleine groepen.

Alle dienstverlening die voor ouderen noodzakelijk is, is wel doorgegaan. Zo ging de belastinghulp, administratieve thuis-hulp en de formulierenbrigade door op 1,5 meter afstand. Ook kon een beroep worden gedaan op de klussendienst en computerhulp tijdens de lockdown, maar dan alleen voor de dingen die echt niet konden wachten.

Ook het maatschappelijk werk ging gewoon door. Contacten met inwoners verliepen telefonisch, met beeldbellen of op 1,5 meter afstand.

De geldende beperkingen zorgden ook voor creativiteit: wat kan er wel? Nieuwe initiatieven kwamen van de grond: met dank aan corona. 'Never waste a good crisis'

Extra aandacht

Tijdens de lockdown werden activiteiten voor kinderen georganiseerd, die wat extra aandacht konden gebruiken.



Nieuwe initiatieven

Talenthuis

Als gevolg van de lockdown werd duidelijk dat kinderen, waarvan de Nederlandse taal de tweede taal is, steeds verder achteropraakten op school. Als reactie hierop is gestart met het Talenthuis: meer hierover in hoofdstuk 2.

Skate & Sport hangout

Ook in 2021 vond twee keer per week de skate & sport hangout plaats. Ontstaan tijdens de lockdown in 2020. Een sociaal werker komt 2 keer per week met een auto vol skate- en andere sportmaterialen naar het skatepleintje bij de Sportparklaan. Kinderen, tieners, ouders en grootouders komen hierop af.



Ouderen in coronatijd

In april gingen de schrijfworkshops van start om een radio-uitzending te maken met verhalen van ouderen in coronatijd. In 5 bijeenkomsten zijn verhalen geschreven en voorgelezen aan elkaar. Daar zijn opnames van gemaakt, muziek en speciaal op het onderwerp geschreven liedjes zijn toegevoegd. Het is een prachtige serie geworden die via radio Haarlem 105 werd uitgezonden.

Meer weten? klik op deze link: <https://stadsreporters.nl/project/radiobuurtblik/>

Maaltijden bezorgen

Ook in 2021 moest Eethuis de Luifel dicht i.v.m. de geldende beperkingen. Toen zijn we de maaltijden gaan bezorgen met behulp van vrijwilligers. Drie keer in de week gemiddeld 30 maaltijden per dag zijn er aan huis bezorgd. De behoefte aan een praatje was groot, zo merkten de vrijwilligers. Als de vrijwilliger een 'niet plus gevoel' kreeg bij een klant, dan ging een sociaal werker erop af.

iets betekenen voor een ander

"Na het verkopen van mijn winkel was ik wel bang me te gaan vervelen. Nu kan ik iets betekenen voor anderen. En bovendien eet ik na het bezorgen samen met de andere vrijwilligers, zodat ik alsnog mijn gezellige eetmoment heb!"



Contact houden met de inwoners

Bellen met deelnemers

Vanaf half januari moest de Sociëteit voor ouderen dicht. De deelnemers werden wekelijks gebeld door een vrijwilliger van de Sociëteit om zo het contact te onderhouden. Dit werd zeer gewaardeerd door de deelnemers. Ook voor andere activiteiten werden vrijwilligers ingezet om het contact met deelnemers te onderhouden.

Sociaal makelaars op de fiets

De sociaal makelaars trokken eropuit op de nieuwe Wij Heemstede fietsen. Zij waren regelmatig in de wijk te vinden, waar zij contact legden met mensen op straat. Vaak was het onderwerp de impact van corona en wat dit met de mensen doet. Tijdens deze gesprekken werden inwoners geattendeerd op onze nieuwsbrief, waarin stond wat er nog wél mogelijk was.



De sociaal makelaar op pad

'Mensen hadden echt behoefte om even hun hart te luchten. Wij informeerden hen wat er nog wél kon tijdens de corona beperkingen'.

2

Jeugd en jongeren

Ambulant werk

CKV

Denk & Doen

Kinderkookatelier

Maatschappelijke stage

Maatschappelijk werk bij CJG

Mixit

Peuter- en kleuterpret

Skate en sport hangout

Sportinloop 14+

Straatspeelavond

VoorleesExpress

Talenthuis

Zomerklas

Talenthuis

Tijdens de lockdown gaven ouders aan hulp te wensen voor hun kinderen bij het oefenen van de Nederlandse taal. Hierop is besloten om ons aanbod uit te breiden met aansprekende activiteiten voor kinderen na schooltijd waarbij spelenderwijs de Nederlandse taal wordt geoefend: het Talenthuis.

Om tevens invulling te geven aan het Integraal Huisvestingsplan van de gemeente Heemstede is contact gezocht met twee scholen om de activiteiten daar aan te bieden. Er is in september 2021 gestart op de Voorwegeschool (1 middag per week) en in Kindcentrum Molenwerf (1 middag per week). Dit zijn de scholen waar de meeste kinderen met Nederlands als tweede taal naar school gaan.

Acht weken lang kregen in totaal 45 kinderen na schooltijd 1,5 uur lessen kunst, muziek en koken aangeboden.

Na evaluatie met de scholen en met een aantal ouders en kinderen is besloten dat we hiermee doorgaan. In februari 2022 is het volgende lessenblok gestart op beide scholen voor in totaal 60 kinderen. De doelgroep is inmiddels uitgebreid tot kwetsbare kinderen in het algemeen, maar er blijft veel aandacht voor taal. Voor de lessen worden vakdocenten vanuit WIJ Heemstede ingezet en daarnaast vrijwilligers of een stagiair. De coördinatie wordt gedaan door een sociaal werker.

Aandacht voor taal

Na schooltijd extra aandacht voor taal, verpakt in leuke lessen over kunst, muziek en koken.



Zomerklas

Tijdens de zomervakantie is er 'zomerklas' aangeboden aan 15 kwetsbare kinderen van 6-12 jaar.

Twee weken lang zijn er activiteiten aangeboden. 90% van de deelnemers was al bekend bij ons.

Door het intensieve contact gedurende deze weken heeft de sociaal werker de kinderen echt goed leren kennen. Het gevolg was dat er omstandigheden aan het licht kwamen waar verdere actie op nodig was. In overleg met onze maatschappelijk werker, die deels ook werkzaam is bij het CJG, is dit opgepakt.

“

De zomerklas was voor mij een heel mooi project. Kinderen die niet op vakantie gaan kwamen bij ons het 'heldenproject' volgen. Een project gericht op het oefenen van de Nederlandse taal maar ook leerden de kinderen samen te werken, weerbaarder te zijn en lekker te spelen en lol maken met leeftijdgenootjes.

”



3

Ouderen

Achter de Voordeur

Administratieve thuishulp

Belastinghulp

Computerhulp

Cursussen

Duofiets

Eethuis

Huisbezoek 80-jarigen

Klussendienst

Kobus-tochtjes

Koffie met kunst/muziek

Losse Steek

Maatjes/Tijd voor Twee

Mediacafé

Sociëteit (Plus)

Telefooncirkel

Trefpunt Dementie

Vervoer

Vriendinnenclub

In 2020 is de Vriendinnenclub opgezet door één van onze sociaal werkers met als doel om vrouwen samen te brengen die hun sociaal netwerk willen vergroten. De Vriendinnenclub komt één keer per maand bij elkaar.

De deelnemers geven toestemming om hun contactgegevens en interesses te registreren. Deze gegevens worden onder de leden van de Vriendinnenclub gedeeld. Hierdoor kunnen deelnemers elkaar ook buiten de bijeenkomsten om benaderen om iets af te spreken.

De bijeenkomsten worden begeleid door een vrijwilliger.

Tijdens deze bijeenkomsten komen gemiddeld 25 vrouwen.

Er is ruimte voor elkaar leren kennen, bijpraten en er worden plannen gemaakt voor gezamenlijke activiteiten.

De Vriendinnenclub heeft inmiddels 45 leden.

“

Er bleek bij een aantal vrouwen (55-plus) behoefte te zijn om hun sociale netwerk uit te breiden op een laagdrempelige manier, zonder ergens aan vast te zitten. Zo kwam ik op het idee van de Vriendinnenclub.

”



Meer weten? klik op deze link:

<https://www.heimsteder.nl/een-koffiemomentje-bij-de-redacteur-met-de-vriendinnenclub-van-wij-heimstede/>

Koffie met een goed gesprek

Vanaf de zomer worden op de verschillende locaties gesprekken gevoerd met groepen inwoners volgens de UPI-methode. Dit is een ontspannen gesprek over een thema wat ertoe doet als je ouder wordt. Centraal staan thema's die normaal gesproken niet zo vaak aan de orde komen, zoals spijt, afscheid, familie. Een luisterend oor aan tafel biedt herkenning, inspiratie en steun. Een aantal vrijwilligers en sociaal werkers zijn in de zomer getraind in deze methode. Deze methode is een door Movisie erkende interventie die o.a. kan worden ingezet bij (dreigende) eenzaamheid. Het sluit daarmee mooi aan op het project Achter de Voordeur wat in 2021 van start ging: het in contact komen met ouderen die gevoelens van eenzaamheid ervaren en daar iets aan willen doen (zie meer hierover in het hoofdstuk innovaties).



Mijn kinderen zeggen vaak: 'Mam, jij bent nooit thuis!'

Bijna elke dag komt Miep van Beurten (94) bij WIJ Heemstede.

De Sociëteit

Sinds 2017 organiseert WIJ Heemstede wekelijks de Sociëteit voor ouderen. Dit is een gezellige ontmoetingsactiviteit met elke week een andere invulling: muziek luisteren, voorlezen, een gesprek over een bepaald onderwerp, een deelnemer draagt iets voor etc.

De Sociëteit is een zogenaamde WMO voorliggende voorziening. Het gaat hier om kwetsbare ouderen (hoge leeftijd, gezondheidsproblemen, verlieservaringen, eenzaamheid, beginnende geheugenproblemen) die nog 'te gezond zijn' voor een WMO-voorziening, maar die we wel graag in beeld willen houden. Uit de Sociëteit komen weer allerlei activiteiten voort op basis van wat de deelnemers aandragen: gezamenlijk lunchen, handwerken, het 'LP-café' enz.

De Sociëteit vindt plaats in Plein1, daar bevinden zich ook de ontmoetingsgroepen van Kennemerhart (WMO-voorziening). Vanuit de Sociëteit vindt een warme overdracht plaats van deelnemers naar Kennemerhart als de gezondheid achteruit gaat van een deelnemer.

“

Drie mensen zijn in 2021 doorgestroomd van de Sociëteit naar de ontmoetingsgroepen van Kennemerhart. Mooi hoe die keten werkt. Ook mensen die zich aanmeldden voor de Sociëteit, maar beter op hun plaats zijn bij de ontmoetingsgroep, konden soms na een gesprek die 'grote' stap maken.

”

'Door weer en wind naar de Sociëteit'



4

Statushouders

Business Club

Belastinghulp

Formulierenbrigade

Maatschappelijk werk

Talentenhuis

VoorleesExpress

Zomerklas

VoorleesExpress

In Heemstede zijn WIJ Heemstede en de Bibliotheek Zuid-Kennemerland sinds 2019 actief met de VoorleesExpress. De VoorleesExpress is een landelijk initiatief, waarbij kinderen met een taalachterstand wekelijks thuis worden voorgelezen door een enthousiaste vrijwilliger. De vrijwilliger introduceert het voorleesritueel in het gezin. De ouders krijgen handvatten om het voorlezen waar mogelijk zelf over te nemen. Ook is er aandacht voor taalspelletjes en andere manieren om kinderen te stimuleren in taal. In 2021 zijn 16 nieuwe trajecten gestart van 20 weken per gezin. Daarnaast leest een vrijwilliger voor op peuteropvang de Pluizebol.

Het verhaal van Ingrid en Hafsa

*Hafsa Cevik (7 jaar) zit in groep 3 en heeft net leren lezen. Om haar hierbij te ondersteunen is Ingrid van Laarhoven 20 weken komen voorlezen bij Hafsa thuis (elk traject van de VoorleesExpress duurt 20 weken). "Hafsa en ik lazen samen een boek, maar haar moeder Hümevra was er altijd bij en ook haar zus Semra (12) kwam er vaak even bij zitten. We lazen om de beurt voor. Ontzettend leuk om zo samen plezier te hebben tijdens het lezen van een boek. Na het lezen wilde Hafsa altijd even spelen, dansen of een stukje fietsen. Meestal zocht ik dan een leuke activiteit of liedje op dat paste bij het boek dat we samen lazen." Zelfs nu het voorlezen voorbij is, zien ze elkaar nog regelmatig. "We zijn altijd blij om Ingrid te zien," vertelt Hümevra. "Hafsa vond haar gelijk leuk. Ze noemt haar zelfs oma, omdat ze even oud is als haar eigen oma!" Het lievelingsboek van Hafsa heet 'Coco kan het!'; een boek dat ze samen met Ingrid heeft gelezen. Ze vertelt trots: **"Ik ging het op school voorlezen en toen gaf de hele klas mij een applaus!"** Na afloop van het traject kreeg Hafsa een voorleesdiploma van Ingrid, wat feestelijk gevierd werd thuis: "Al mijn vriendinnetjes kwamen en we gingen lekker eten en samen dansen!"*

Meer verhalen lezen? Ze staan op onze website wijheemstede.nl/verhalen



5

Mensen met GGZ- problematiek

De Losse Steek

Maatschappelijk werk

Maatschappelijk werk bij CJG

Maatschappelijk werk in Loket

Sociëteit Plus

Maatschappelijk werk

De maatschappelijk werkers van WIJ Heemstede ondersteunen regelmatig cliënten waarbij GGZ-problematiek speelt. Dit gaat vaak hand in hand met andere problemen (financiën, relaties, werk). Als gespecialiseerde geestelijke gezondheidszorg nodig is, dan verwijzen de maatschappelijk werkers de cliënt door naar organisaties met meer expertise. Als kortstondige ondersteuning voldoet dan helpt de maatschappelijk werker de cliënt weer op weg.

Brei en Haaksoos 'De Losse Steek'

In Plein1 organiseert WIJ Heemstede samen met Roads 'De Losse Steek': één keer per week komen deelnemers van WIJ Heemstede, van Roads en inmiddels ook van de ontmoetingsgroep van Kennemerhart samen om te handwerken. Het is een laagdrempelige inloop waar ruimte is om samen met elkaar koffie te drinken en te handwerken. Uit dit initiatief is inmiddels ook de maandelijkse lunch ontstaan die gezamenlijk op Plein1 wordt gebruikt. 'De Losse Steek' wordt begeleid door vrijwilligers en gecoördineerd door medewerkers van WIJ Heemstede en Roads.



6

Maatschappelijk werk

Maatschappelijk werk

Bij CJG

In Loket Heemstede

In de wijk

Sociaal Raadslid

Vroeg Eropaf

Algemeen maatschappelijk werk

De maatschappelijk werkers van WIJ Heemstede ondersteunen inwoners (18+) van Heemstede en Bloemendaal kortdurend bij vragen over financiën / financiële administratie en psychosociale problematiek. Daarnaast is een deel van de maatschappelijk werkers actief in Loket Heemstede en CJG Heemstede volgens het 'twee benen principe'. Dit betekent dat de maatschappelijk werkers zowel werkzaam zijn binnen WIJ Heemstede als binnen het Loket/CJG.

Het maatschappelijk werk is sinds 2021 actief in het project 'Vroeg Eropaf' binnen Heemstede en Bloemendaal (vroegsignaleren van schulden) en tot slot is één van de maatschappelijk werkers actief in de wijk in Heemstede.

Activiteiten maatschappelijk werk	in FTE*
Algemeen maatschappelijk werk Bloemendaal	0,72
Algemeen maatschappelijk werk Heemstede	1,44
Loket Heemstede	1,44
CJG Heemstede	0,44
Vroeg Eropaf (vroegsignalering schulden)	0,44
Maatschappelijk werk in de wijk	0,33
totaal	4,83

* 1 FTE staat gelijk aan een arbeidscontract van 36 uur.

Het contact met een inwoner wordt een casus genoemd. Het kan ook zijn dat twee inwoners samen de hulp inroepen van een maatschappelijk werker (bv. een echtpaar, een moeder met zoon enz). Het aantal unieke cliënten op jaarbasis is daarom groter dan het aantal casussen. Indien een inwoner meer dan één hulpvraag heeft, wordt er gesproken van multi-problematiek.

Hieronder volgen enkele cijfers over het maatschappelijk werk in 2021. De werkzaamheden in het Loket en bij het CJG zijn hierin niet opgenomen, aangezien binnen het Loket en het CJG eigen registratiesoftware wordt gebruikt.

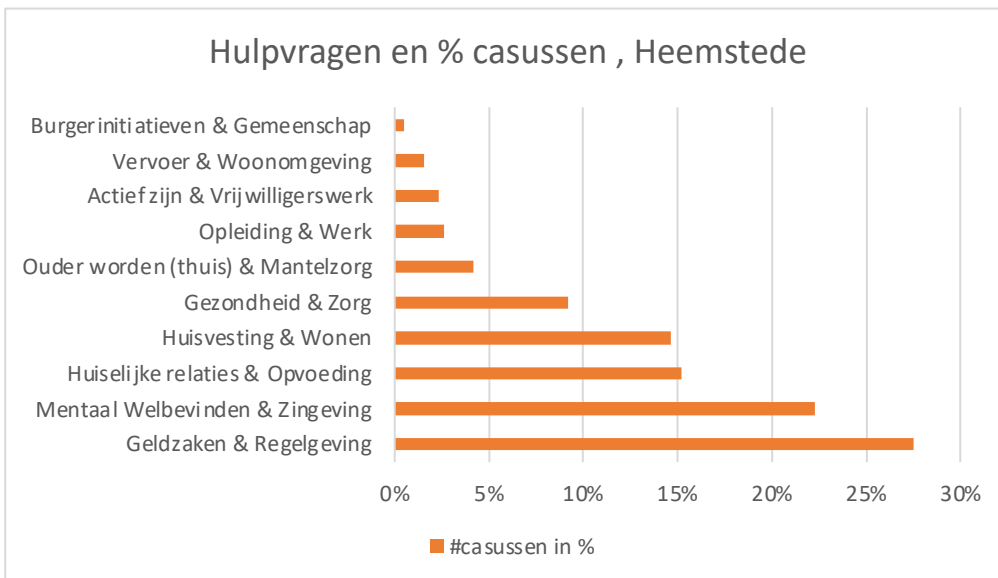
	aantal unieke cliënten	aantal lopende casussen	% lopende casussen met multi-problematiek
Heemstede			
2021	273	244	40%
2020	209	182	
2019	333	303	
Bloemendaal			
2021	48	46	35%
2020	51	43	
2019	73	66	

In 2020 was duidelijk het effect van corona te zien. Het reguliere aanbod was niet volledig mogelijk, maar in aangepaste vorm (beeldbellen, telefonisch, op afstand).

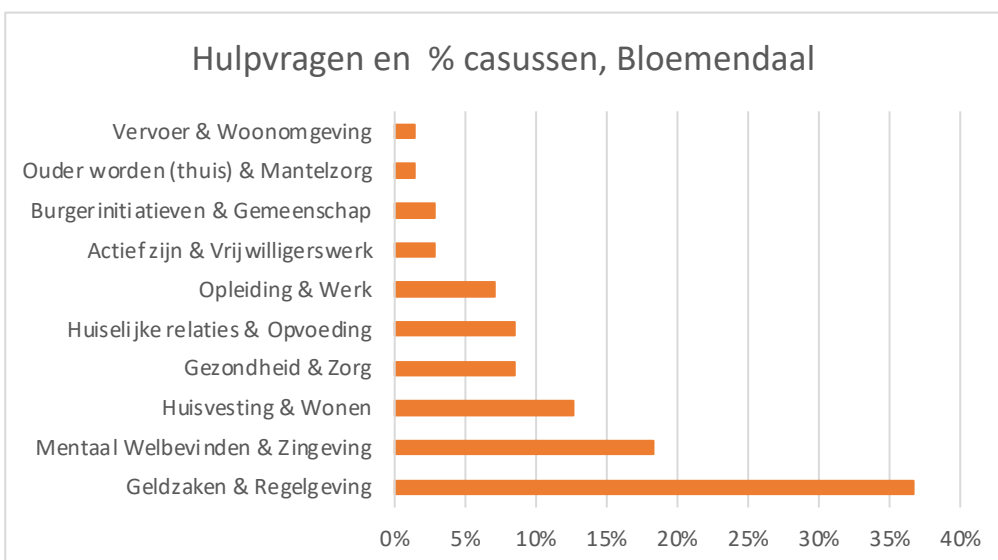
In 2021 was er door aanpassingen in de coronamaatregelen weer meer mogelijk in het contact met cliënten. Hierdoor is er in Heemstede weer een stijging te zien in het aantal ondersteuningstrajecten. In Bloemendaal is deze stijging nog niet te zien.

Hulpvragen

Onderstaande grafieken laten zien welke hulpvragen er zijn gesteld. Dit zijn nog de zogenaamde containerbegrippen. Voor een verdere detaillering verwijzen we naar de diensten-catalogus.



De top 4 van hulpvragen is voor de gemeente Heemstede gelijk gebleven aan 2020. Wel is het aantal casussen in 2021 veel groter.

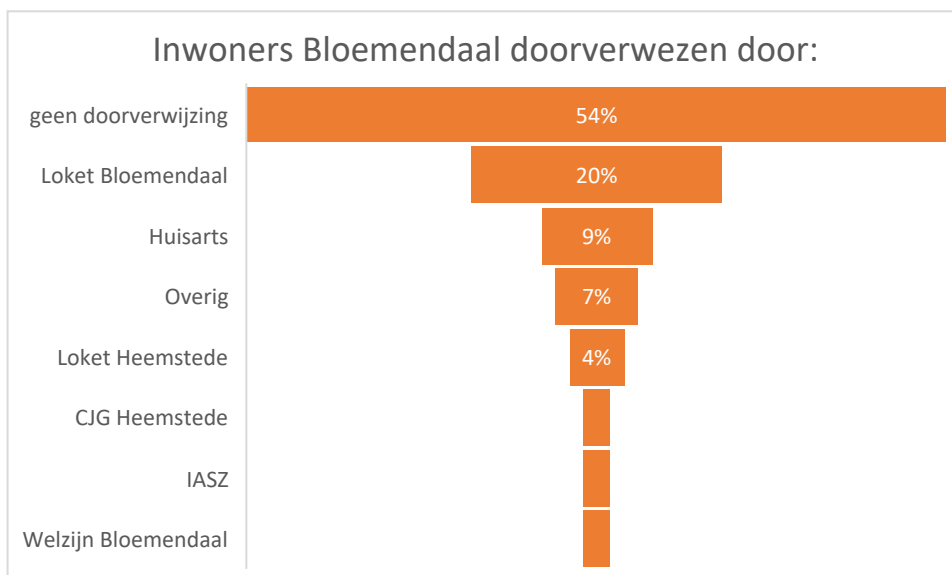
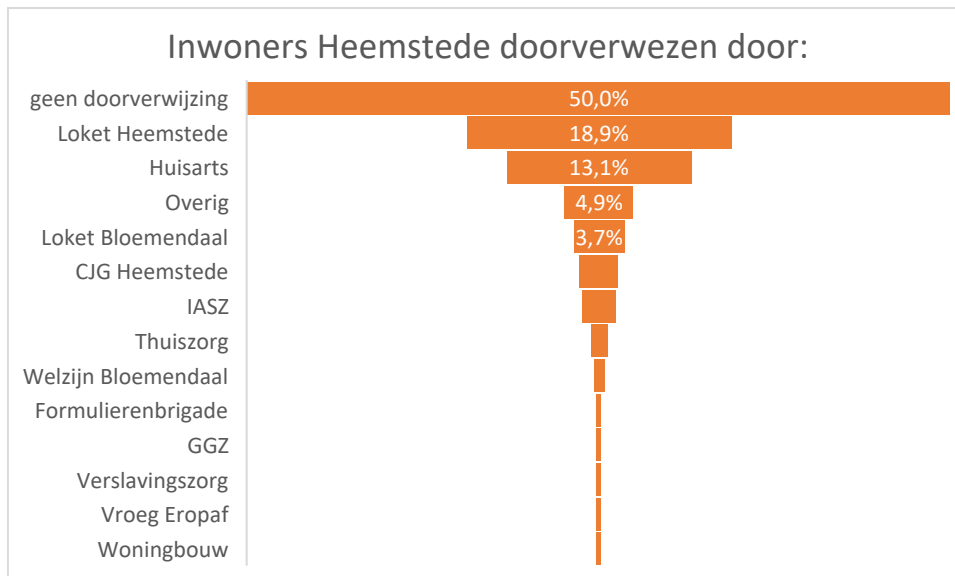


De top 3 van hulpvragen van inwoners van Bloemendaal is gelijk aan die in 2020. In de top 3 zit 68% van de hulpvragen.

De meeste hulpvragen betreffen geldzaken en regelgeving. Hieronder vallen vragen over de thuisadministratie, schulden, regelgeving maar ook verzoeken om gebruik te maken van de Voedselbank. In 2021 is ook gestart met Vroeg Eropaf (vroeg-signaleren van schulden), verderop in dit hoofdstuk meer hierover. De cijfers hiervan zijn niet opgenomen in bovenstaand overzicht, maar worden apart gerapporteerd.

Initiatief tot aanmelding

De helft van de inwoners van Bloemendaal en Heemstede namen zelf het initiatief tot aanmelding bij maatschappelijk werk. Dat is positief, men weet het maatschappelijk werk te vinden. Onderstaande grafieken laten zien welke organisaties zorgden voor de doorverwijzingen:



Sociaal Raadslid

WIJ Heemstede heeft van de gemeenten Bloemendaal en Heemstede subsidie ontvangen voor het inzetten van een sociaal raadslid in 2021.

Ten opzichte van een maatschappelijk werker heeft een sociaal raadslid de juridische vakkennis in huis om een inwoner te ondersteunen bij complexere juridische vraagstukken zoals erfrecht, het corrigeren van onjuiste gegevens bij de overheid, het narekenen van uitkeringsrecht, bezwaarprocedures e.d. Als inwoners niet voldoende financiële middelen hebben voor juridische ondersteuning, dan kunnen zij beroep doen op een sociaal raadslid.

Naast ondersteuning bij juridische vraagstukken kunnen inwoners van Heemstede en Bloemendaal ook gebruik maken van het Informatiepunt Echtscheiding en van benefit counseling. Dit is advies voor mensen met een kwetsbare arbeidspositie (met name GGZ-achtergrond), die graag willen werken maar ondersteuning nodig hebben bij de financiële en juridische aspecten (toeslagen, arbeidsongeschiktheidspercentage, gevolgen voor uitkering e.d.).

Vanwege het beperkt aantal uren per week (6) is ervoor gekozen om deze uren in te kopen bij Dock Haarlem.



Vroeg Eropaf: vroegsignalering betalingsachterstanden

In 2021 is WIJ Heemstede gestart met Vroeg Eropaf. In de aanpak Vroeg Eropaf werken de gemeente, woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en energie- en waterleveranciers samen om vroegtijdig betalingsachterstanden te signaleren. Hierdoor kan tijdig hulp worden aangeboden aan de inwoners om zo problematische schulden te voorkomen.

Het team Vroeg Eropaf van WIJ Heemstede bestaat uit twee maatschappelijk werkers die maandelijks lijsten van huishoudens met betalingsachterstanden ontvangen van de gemeentes Heemstede en Bloemendaal. Elk huishouden wordt vervolgens gebeld. In het telefonische contact legt de maatschappelijk werker uit wat de reden van contact is, wie we zijn, wat we doen en wat we voor iemand kunnen betekenen.

Per huishouden wordt gekeken welk probleem er precies speelt en wordt geadviseerd of ondersteund bij het oplossen daarvan. Indien er sprake blijkt van multi-problematiek en/of een aanhoudende negatieve financiële situatie dan verwijst de maatschappelijk werker van Vroeg Eropaf de klant door. Dit kan zijn naar het algemeen maatschappelijk werk van WIJ Heemstede (voor een langer begeleidingstraject) of naar schuldhulpverlening.

In de periode mei t/m december 2021 is op deze manier contact opgenomen met 216 inwoners van Heemstede en 207 inwoners van Bloemendaal.

Dreiging huisuitzetting

Een jongen een licht verstandelijke beperking was drie maanden in het buitenland geweest en had in die tijd geen rekeningen betaald. Toen hij terug kwam werd hij bijna zijn huis uit gezet. Team Vroeg Eropaf heeft ervoor gezorgd dat dit niet is gebeurd. Met behulp van de maatschappelijk werker is het de jongen gelukt om weer grip op zijn administratie te krijgen.

“

Top, als mensen aan de telefoon melden dat het gesprek weer energie geeft om toch weer in hun administratie te duiken.

”

Meer weten? klik op deze link:

<https://www.heemsteder.nl/team-vroeg-eropaf-een-schuld-of-betalingsachterstand-kan-iedereen-overkomen/>

7

In de wijk

Ambulant werk jeugd

Buurttafels

Creatieve inloop (Molenwerf)

Eethuis (de Luifel)

Maatsch. werk in de wijk

Onze buurt

Sociaal makelaars

Straatspeelavond

Werken in de wijk

Onze sociaal makelaars werken aan de sociale cohesie in de wijken door inwoners te stimuleren en ondersteunen bij het opzetten van buurtinitiatieven. Om meer te kunnen bereiken met het beperkt aantal beschikbare uren is in 2021 gekozen om de focus te leggen op twee wijken: De Glip en de Provinciënwijk. In deze wijken wordt maximaal twee jaar geïnvesteerd om sleutelfiguren in positie te brengen en eigen initiatief van de bewoners van de grond te krijgen. Als dit staat gaan we over naar een rol op wat meer afstand (vinger aan de pols houden). Conclusie kan ook zijn dat onze ondersteuning langer nodig is of zelfs permanent nodig is. Vanzelfsprekend komen we naast de twee focuswijken ook nog regelmatig in de andere wijken.

Naast de sociaal werkers is ook onze 'maatschappelijk werker in de wijk' regelmatig in de wijk te vinden. Zij richt zich op preventie en vroegsignalering. Zij is makkelijk benaderbaar of gaat zelf naar inwoners toe voor wie de stap te groot is om zelf contact op te nemen met maatschappelijk werk. Ook is de maatschappelijk werker in de wijk gekoppeld aan het Loket Heemstede. Zij gaat hierdoor regelmatig mee op een eerste huisbezoek met een loketmedewerker. Gekeken wordt dan of de maatschappelijk werker in de wijk een preventieve en laagdrempelige rol kan spelen. Zonder dat er direct een WMO indicatie nodig is voor de inwoner.

Even voorstellen

Een flyer is huis aan huis verspreid in de Glip en de Provinciënwijk voordat we aan de slag gingen in de wijk.



Project 'Onze buurt'

Vanaf het voorjaar 2021 is er samen met de gemeente en Elan Wonen geïnvesteerd in De Glip. We zijn gestart met een enquête, om in kaart te brengen of wijkbewoners elkaar kennen, contact hebben met elkaar, welke verbeterpunten zij zien voor de wijk e.d.

We mochten locatie 't Trefpunt van Elan Wonen gebruiken om wekelijks een inloopmoment in de wijk te organiseren. Er werd gezellig koffie gedronken met buurtbewoners buiten op de stoep en doorgepraat over de behoeften van de wijkbewoners. Ook werd er gepeild of bewoners zelf iets wilden organiseren. Zo heeft een oudere bewoonster samen met een sociaal werker een speurtocht voor kinderen georganiseerd die een groot succes was. En in de Princehof is een activiteit georganiseerd in week van de ontmoeting.

Ook vond een wijkwandeling plaats met de burgemeester, wijkbewoners, Elan Wonen, de wijkagent en WIJ Heemstede. Al wandelend werden aandachtspunten in de wijk gesignaleerd en besproken wat hiermee te doen.

In de Provinciënwijk is de aftrap geweest in december met een Sinterklaasfeest voor de kinderen, georganiseerd samen met Elan Wonen. Met één van de wijkbewoners zijn we samen de appartementen langsgegaan waar kinderen wonen en deze uitgenodigd om mee te gaan naar het Sinterklaasfeest. Mede hierdoor werd het een groot succes. Ook in deze wijk mogen we een kantoor van Elan Wonen gebruiken voor ons wekelijkse inloopmoment.

“

Tijdens ons inloopmoment in de Glip spreek ik een dame met een vraag over vervoer. Zij heeft vanwege haar leeftijd haar auto in moeten leveren. We hebben samen gekeken naar de mogelijkheden voor vervoer en bij afscheid gaf mevrouw aan het zo fijn te vinden dat ze hiervoor niet hoefde te bellen naar de instanties.

”



Foto: Bart Jonker,
de Heemsteder

Meer weten? klik op deze link:

<https://www.heemsteder.nl/wandeling-door-de-glip-met-bewoners-waar-lopen-we-samen-tegeenaan/>

8

Stimuleren vrijwilligerswerk

Vrijwilligerspunt Heemstede

Faciliteren en ondersteunen
van vrijwilligersorganisaties

Kennis delen

Maatschappelijke stage

Promoten vrijwilligerswerk

Vraag en aanbod matchen

WeHelpen Heemstede

WIJ Maatjes

WeHelpen: vraag en aanbod bij elkaar brengen

Voor het bij elkaar brengen van hulpvragen en inwoners die willen helpen, hebben we de website heemstede.wehelpen.nl. Opvallend is dat ten opzichte van 2020, minder mensen hulp bieden. Bij de eerste lockdown in 2020 was de bereidheid om anderen te helpen groot. We merkten in 2021 dat de rek eruit raakte. Hierdoor duurde het soms langer om hulpvragen van inwoners in te vullen. Ook kwamen er minder hulpvragen binnen. Deze ervaringen horen we ook terug van vrijwilligersorganisaties.

In 2021 zijn 125 hulpvragen geplaatst op WeHelpen, waarop 206 reacties zijn gekomen. Daarnaast is er 49 keer een hulpaanbod geplaatst. De website had 2800 unieke bezoekers in 2021. De overige cijfers zijn terug te vinden in de diensten-catalogus.

Mevrouw K.

Mevrouw K. zocht hulp bij het opruimen van enkele spullen: iemand die haar kon helpen met het vinden van een goede bestemming. Omdat mevrouw K. niet digitaal vaardig is en geen beroep kon doen op haar netwerk hebben wij de hulpvraag voor mevrouw op WeHelpen geplaatst. Yvonne reageerde: zij had al vaker meubels via Marktplaats aangeboden en wilde wel helpen. Toen de spullen vervolgens opgehaald werden door onbekenden was Yvonne ook even gekomen, omdat dit prettiger was voor mevrouw K.



Meer weten? Klik op deze link: heemstede.wehelpen.nl

Faciliteren en ondersteunen van vrijwilligersorganisaties

Ieder jaar organiseert het Vrijwilligerspunt informatiebijeenkomsten over relevante onderwerpen voor vrijwilligersorganisaties. In 2021 is aandacht besteed aan de implicaties van de 'Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (WBTR)' voor stichtingen en verenigingen.

Verder is een workshop fondsenwerving georganiseerd. Deelnemers ontvingen informatie hoe en waar ze het beste op zoek kunnen gaan naar financiële ondersteuning, in het bijzonder van fondsen. Er was aandacht hoe een aanvraag op te stellen en in te dienen. Ook zijn alternatieve mogelijkheden om aan middelen te komen met elkaar gedeeld.

Daarnaast kunnen organisaties contact opnemen voor ondersteuning of advies. Hiervan hebben 17 organisaties gebruik gemaakt in 2021.

Vrijwilligersprijs 2021

Elk jaar geeft de gemeente Heemstede een feest voor alle Heemstedse vrijwilligers als blijk van waardering. Ook wordt dan de Vrijwilligersprijs uitgereikt. In 2021 was het thema: 'innovatief/improviserend bestuur van het jaar', aangezien er veel is gevraagd van het improvisatietalent van vrijwilligersorganisaties door de corona pandemie.

Wij Heemstede organiseert het feest en de vrijwilligersprijs in opdracht van de gemeente. De prijsuitreiking vond in november in kleine setting plaats in verband met de toen geldende maatregelen.



Uitreiking vrijwilligersprijs

Foto: Joke van der Zee,
de Heemsteder.

Meer weten? Klik op deze link.

<https://www.heemstede.nl/vrijwilligersprijs-heemstede-niet-een-maar-allemaal-winnaars/>

9

Dit doen onze vrijwilligers

Achter de Voordeur
Administratieve thuishulp
Belastinghulp
Cursussen Pauwehof
Cursussen WIJ Heemstede
Denk & Doen
Duofiets
Film
Formulierenbrigade
Huisbezoek 80-jarigen
Klussendienst/computerhulp
KO-bus tochtjes
Losse Steek
Maaltijden bezorgen
Mediacafé
Mixit
Sociëteit
Sportinloop
Talentenhuis
Telefooncirkel
Verhuiscoach
Vervoer
VoorleesExpress
Vriendinnenclub
Vrijwilligerspunt
Wij Maatjes / Tijd voor Twee

Onze vrijwilligers

Wij kunnen ons werk niet op deze wijze doen zonder de 200 vrijwilligers die ons daarbij ondersteunen. Voorbeelden zijn de gastvrouwen in de Pauwehof en de vrijwilligers die inwoners helpen met hun belastingaangifte die hieronder worden uitgelicht.

In 2021 hebben we een verdere professionaliseringslag gemaakt ten aanzien van onze vrijwilligers. Alle vrijwilligers hebben een vrijwilligersovereenkomst getekend, verklaringen omtrent gedrag (VOG) zijn aangevraagd en de scholingsbehoefte onder onze vrijwilligers is geïnventariseerd.

Gastvrouwen Pauwehof

Ellen Lantau en Coby Groot werken sinds 2014 als vrijwilligersduo op de Pauwehof. Ze zetten om de week op woensdagochtend koffie voor de cursisten en zorgen dat in de zalen alle stoelen en tafels goed staan voor de cursussen. De dames zijn inmiddels volledig op elkaar ingespeeld.





Zes vrijwilligers hebben 159 inwoners geholpen met het doen van hun belastingaangifte. Dit gebeurt op locatie Plein1 of bij de inwoner thuis. Er gelden wel voorwaarden om van deze hulp gebruik te maken: het is specifiek gericht op inwoners met een kleine beurs.

Hulp bij belastingaangifte

Foto: Bart Jonker, de Heemsteder

“

Je hebt daarnaast een sociale functie: mensen kunnen meteen hun verhaal kwijt. Dat wordt naast je hulp voor de belastingaangifte zeer gewaardeerd en dat maakt het geheel laagdrempelig en vertrouwd.

”

Meer weten? Klik op deze link.

<https://www.heemsteder.nl/wij-heemstede-helpt-heemstedse-inwoners-uit-de-brand-met-hulp-bij-hun-belastingaangifte/>

10

Innovatie & Samenwerken

Nieuwe dienstverlening
Samenwerking met andere
organisaties

Nieuwe dienstverlening

In 2021 is een aantal vormen van nieuwe dienstverlening gestart:

- Achter de Voordeur: het in contact komen met ouderen die gevoelens van eenzaamheid ervaren en daar iets aan willen doen.
- Verhuiscoach.
- Sociaal Raadslid (zie hoofdstuk 5).
- Talentenhuis: activiteiten voor (kwetsbare) kinderen na schooltijd op basisscholen in Heemstede gericht op talentontwikkeling en verkleinen van een eventuele taalachterstand (zie hoofdstuk 1).
- Vroeg Eropaf: vroegsignaleren van betalingsachterstanden (zie hoofdstuk 5).

Achter de Voordeur

Met behulp van subsidie van ZonMW is in januari met het project Achter de Voordeur gestart. Het doel van het project is om in contact te komen met ouderen die eenzaamheid ervaren en daar iets aan willen doen. Samen met deze ouderen gaan we vervolgens op zoek naar manieren om de gevoelens van eenzaamheid te verminderen. Het team van Achter de Voordeur bestaat uit vrijwilligers en professionals.



Team Achter de Voordeur

Een projectleider, sociaal werkers en een adviesraad van vijf ervaren vrijwilligers geeft het project samen vorm.

Signaleren door onze vrijwilligers

Dertig van onze vrijwilligers die actief zijn in verschillende vormen van dienstverlening voor ouderen zijn getraind. Doel van de training is dat deze vrijwilligers aandacht hebben voor signalen van eenzaamheid tijdens hun vrijwilligerswerk. Daarnaast hebben ze geleerd hoe hierover een gesprek aan te gaan en hoe ze mee kunnen denken om de situatie te verbeteren. Maar ook is aan bod gekomen wanneer het inschakelen van een beroepskracht gewenst is.



Er wordt gezocht naar een passend aanbod voor elke inwoner: een wekelijks bezoek aan huis door een vrijwilliger of bijvoorbeeld iemand introduceren bij één van de ontmoetingsactiviteiten van WIJ Heemstede.



Samenwerking Zorgbalans

In de tweede helft van het jaar is een samenwerking opgezet met twee thuiszorgteams van Zorgbalans. De thuiszorgmedewerkers komen bij ouderen thuis en signaleren regelmatig gevoelens van eenzaamheid. Het ontbreekt hen echter vaak de tijd om hier op in te gaan. Zij geven deze signalen daarom door aan het team Achter de Voordeur, zodat vrijwilligers of sociaal werkers met de inwoner in kwestie in gesprek kunnen gaan.

Sociale Coalitie

In mei is op initiatief van de gemeente Heemstede de 'Sociale Coalitie' gevormd: een lokaal netwerk van organisaties die actief zijn in het sociale domein. Tijdens bijeenkomsten worden relevante maatschappelijke thema's besproken en een vervolg gegeven. Het eerste thema is eenzaamheid. De projectleider van Achter de Voordeur is zeer actief geweest in de kerngroep van de Sociale Coalitie. Zo is er een grote bijeenkomst georganiseerd voor alle partijen bij WIJ Heemstede waarin kennis en ervaringen rondom het thema eenzaamheid zijn uitgewisseld.

Verhuiscoach

De verhuiscoach is onderdeel van de regeling 'Ouder Worden & Prettig Wonen'. In Heemstede kunnen naast ouderen ook jongere, kwetsbare inwoners van de verhuiscoach gebruik maken. De verhuiscoach faciliteert dat kwetsbare inwoners kunnen verhuizen naar een woning waar zij langer zelfstandig kunnen wonen. Het gaat hier om inwoners die zelf geen netwerk hebben van mensen die hierbij kunnen helpen, ook geldt er een inkomensgrens.

Medio 2021 is één van onze sociaal werkers gestart als verhuiscoach. Er is een samenwerking opgezet met de woningbouwcorporaties en er is in de media regelmatig aandacht aan besteed om inwoners te informeren over deze dienstverlening. In 2021 is het eerste verhuistraject succesvol afgerond.

“

Ik kon zelf veel doen hoor, zoals adreswijzingen sturen en abonnementen omzetten. Het ging mij echter om het overzicht, wat er allemaal bij een verhuizing komt kijken; er komt zoveel op je af. Ik ben alleen en dan is het heel fijn dat een verhuiscoach als Muriel meekijkt, meedenkt en meehelpt.

”

Meer weten? Klik op deze link.

<https://www.heemsteder.nl/verhuiscoach-muriel-liket-staat-woningzoekende-senioren-bij-met-raad-en-daad/>

Samenwerken met andere organisaties

WIJ Heemstede is een kleine organisatie, daarom is samenwerking met partners in het sociale domein des te belangrijker. Hieronder een overzicht van de partijen waarmee intensief samen is gewerkt in 2021 en op welk gebied.

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.

Casca Kinderopvang

Met Casca worden gezamenlijke activiteiten georganiseerd.

CJG

Eén maatschappelijk werker van WIJ Heemstede werkt mee in het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). Dit gebeurt volgens het 'twee benen principe'.

De Baan

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

Diaconie van de Protestantse Gemeente Heemstede

In locatie de Pauwehof wordt een breed aanbod van cursussen en activiteiten voor ouderen aangeboden. Dit is een samenwerking van de Diaconie en WIJ Heemstede.

Elan Wonen

De sociaal makelaars werken samen met Elan Wonen in de Glip en de Provinciënwijk; de focuswijken van de sociaal makelaars.

De verhuiscoach werkt 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'.

Loket Heemstede

Enkele maatschappelijk werkers van WIJ Heemstede werken mee in het Loket Heemstede (volgens het 'twee benen principe').

Plein1

De organisaties op Plein1 organiseren met enige regelmaat gezamenlijke activiteiten zoals in de Week van de Ontmoeting, of de 'Zomerweek' op Plein1.

Pré Wonen

De verhuiscoach werkt samen met Pré Wonen. Pré 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. Inmiddels nemen ook cliënten van Kennemerhart deel.

Stichting Sint Jacob / Gouden Dagen

Stichting Sint Jacob is de trekker van 'Gouden Dagen' in deze regio. Sinds 2021 doet WIJ Heemstede mee met de Gouden Dagen. Een stichting die activiteiten organiseert om gevoelens van eenzaamheid onder ouderen tegen te gaan.

Trefpunt Dementie

Het Trefpunt Dementie Heemstede is een samenwerking van WIJ Heemstede, Tandem, Zorgbalans, Kennemerhart, Saar aan Huis en Alzheimer Nederland, afdeling Zuid-Kennemerland.

Zorgbalans

Thuiszorgteams van Zorgbalans doen mee met het project Achter de Voordeur.

In locatie de Molenwerf worden gezamenlijke activiteiten georganiseerd voor cliënten van Zorgbalans en de buurt.

11

Organisatie

Medewerkers

Topstructuur

Professionalisering

Financiële resultaat 2021

Locaties

Medewerkers

Eind 2021 waren er 43 medewerkers in dienst:

	FTE	personen
Sociaal werk	11,67	19
Facilitair	6,47	14
Ondersteunende diensten	4,12	6
Management	3,09	4
totaal	25,35	43

Toelichting:

WIJ Heemstede heeft relatief veel facilitair medewerkers in dienst. Dit komt omdat WIJ Heemstede de locatie 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).

Casca Kinderopvang en WIJ Heemstede waren vroeger één organisatie. Nu verrichten nog ruim 10 medewerkers van WIJ Heemstede deels werkzaamheden voor Casca (receptie, schoonmaak, administratie, planning, secretariaat, e.d.), dit wordt aan Casca doorbelast.

De financiële administratie van WIJ Heemstede doet tevens (deels) de financiële administratie van 3 andere organisaties.

De 200 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 zijn 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.

Nieuwe topstructuur

In 2021 is de topstructuur gewijzigd. De Raad van Bestuur is per 21 april 2021 een Raad van Toezicht geworden, bestaande uit 4 personen. Per 1 maart is Carola van Oerle benoemd als directeur-bestuurder.

Verdere professionalisering organisatie

In 2021 is gewerkt aan de verdere professionalisering van de organisatie:

- Er is een start gemaakt met het actualiseren van het functiehuis.
- Risicomanagement: risico's zijn geïnventariseerd, beheersmaatregelen geformuleerd en er is gestart met het uitvoeren van de beheersmaatregelen.
- Er is gewerkt aan het verbeteren van onze zichtbaarheid en vindbaarheid. Er is o.a. een nieuwe huisstijl, logo en website.
- De eerste stappen zijn gezet naar betere managementinformatie.
- Naast sociaal werk werken nu ook de andere afdelingen met jaarplannen.



Op de weekmarkt, om inwoners te informeren over onze activiteiten.

Financiële resultaat

Wij Heemstede ontvangt een budgetsubsidie van de gemeente Heemstede over de periode 2020 t/m 2023. Daarnaast is er in 2021 subsidie ontvangen voor:

- Maatschappelijk werk (gemeente Bloemendaal)
- Verhuiscoach (gemeente Heemstede)
- Achter de Voordeur (ZonMW)
- Sociaal Raadslid (gemeente Heemstede en Bloemendaal)
- Vroeg Eropaf (gemeente Heemstede en Bloemendaal)

2020 werd met een positief resultaat afgesloten, maar 2021 laat een negatief resultaat zien: - € 27.000. Wij werken aan het vergroten van de zichtbaarheid van onze organisatie en dienstverlening. Daarom is een nieuwe website gebouwd. Het negatieve resultaat is hier aan toe te schrijven en komt dan ook ten laste van de reserve die hiervoor is aangelegd. Meer financiële informatie over 2021 staat in de jaarrekening 2021 die als bijlage is toegevoegd.

Locaties

Wij Heemstede is in 2021 actief op de volgende locaties:

- De Luifel, Herenweg 96 Heemstede
- De Molenwerf, Molenwerfslaan 11 Heemstede
- Plein1, Julianaplein 1 Heemstede
- De Pauwehof, Achterweg 19 Heemstede



De Pauwehof

De Pauwehof is een ontmoetings- en activiteitscentrum voor ouderen en een samenwerking tussen Wij Heemstede en de Diaconie van de Protestantse Gemeente Heemstede.