

# Halfjaarverslag 2022 januari t/m juni



Thuis in  
Heemstede

## Voorwoord

Alweer een veelbewogen half jaar achter de rug! De eerste maanden hadden we nog de naweeën van corona, gevolgd door de komst van de Oekraïense vluchtelingen in Heemstede.

De komst van de Oekraïners zorgde ook binnen WIJ Heemstede voor nieuwe uitdagingen en extra werkzaamheden. Maar vol trots kan ik zeggen dat onze medewerkers opnieuw erin geslaagd zijn om zich wéér aan te passen aan de veranderende omstandigheden.

***Er was oog voor de behoeftes van de vluchtelingen, maar dit mocht niet ten koste gaan van de inwoners van Heemstede. Dus werd er een stapje harder gezet om ook de Oekraïners in Heemstede te ondersteunen.***

En ondertussen zijn er ook nog twee prachtige projecten afgesloten: de VoorleesExpress is opgenomen in ons standaard aanbod. En de geleerde lessen tijdens het project 'Achter de Voordeur' (signaleren van eenzaamheid onder ouderen) worden nu geborgd in onze activiteiten.

Bij deze halfjaarrapportage is een onderliggend document: de dienstencatalogus. In de dienstencatalogus staat uitgebreide informatie over de diensten en activiteiten van WIJ Heemstede. In deze rapportage worden telkens enkele daarvan uitgelicht. Wilt u meer achtergrond- of cijfermatige informatie of meer weten over onze andere activiteiten? Kijk dan in de dienstencatalogus.

Nu maken we ons op voor de volgende uitdaging die ons staat te wachten: naar verwachting zal het aantal mensen met betalingsproblemen fors gaan toenemen. Nooit een saai moment bij WIJ Heemstede!

Carola van Oerle  
Directeur-bestuurder WIJ Heemstede



## Inhoudsopgave

<b>1 Jeugd en jongeren</b>	<b>4</b>
Sportinloop	
Talentenhuis	
Oekraïense vluchtelingen	
<b>2 Ouderen</b>	<b>7</b>
Afsluiting projectfase Achter de Voordeur (eenzaamheid onder ouderen)	
<b>3 Statushouders</b>	<b>10</b>
Afsluiting projectfase VoorleesExpress	
<b>4 Mensen met GGZ-problematiek</b>	<b>12</b>
In de wijk	
<b>5 Maatschappelijk werk</b>	<b>14</b>
Algemeen maatschappelijk werk	
Het maatschappelijk werk in cijfers	
Hulpvragen	
Hoe vinden inwoners het maatschappelijk werk van WIJ Heemstede?	
Welzijn op recept	
Vroeg Eropaf: vroegsignalering betalingsachterstanden	
Oekraïense vluchtelingen	
<b>6 In de wijk</b>	<b>24</b>
De Glip en Provinciënwijk	
Kijk wij zijn de wijk	
Straatspeelavond	
<b>7 Stimuleren vrijwilligerswerk</b>	<b>28</b>
Maatschappelijke stage Hageveld	
Vraag en aanbod bij elkaar brengen	
Vrijwilligers t.b.v. de Oekraïense vluchtelingen	
<b>8 Dit doen onze vrijwilligers</b>	<b>32</b>
Onze vrijwilligers	
De Formulierenbrigade	

# 1

## Jeugd en jongeren

Ambulant werk

CKV

Kinderkookatelier

Maatschappelijke stage

Maatschappelijk werk bij CJG

Mixit

Peuter- en kleuterpret

Skate en sport hangout

Sportinloop 14+

Straatspeelavond

VoorleesExpress

Talenthuis

Zomerklas

## Sportinloop

Van september t/m april wordt er wekelijks een sportinloop georganiseerd in de gymzaal aan de Van der Waalslaan. Jongeren van 14 jaar en ouder zijn welkom om gratis sportief bezig te zijn. Presteren is niet zo belangrijk, het gaat om samen lekker bezig te zijn. De sportinloop wordt georganiseerd door jonge vrijwilligers met ondersteuning van een sociaal werker. Wekelijks komen hier 12 tot 14 jongeren. Van mei tot en met augustus start het buitenseizoen: de Sport & Skate Hangout (2x per week in en bij het skatepark).

### *Sport & Skate Hangout*

*Ontstaan tijdens de corona epidemie in 2020: de Sport & Skate Hangout. Sociaal werker Mike is 2 keer per week 2,5 uur aanwezig bij het skatepark met een auto vol skate- en andere sportmaterialen.*



## Talenthuis

Het Talenthuis is in 2021 gestart als initiatief om kinderen na schooltijd aansprekende activiteiten aan te bieden en zo spelenderwijs de Nederlandse taal te oefenen. De activiteiten worden aangeboden in Kindcentrum Molenwerf en de Voorwegeschool (de basisscholen waar de meeste kinderen met Nederlands als tweede taal naar school gaan).

Wegens succes vond in februari opnieuw een editie van het Talenthuis plaats en is het aantal deelnemende kinderen verhoogd van 45 naar 60. De doelgroep is uitgebreid naar kwetsbare kinderen in het algemeen, maar er blijft nog steeds veel aandacht voor taal. Het lessenaanbod waaruit de kinderen kunnen kiezen is uitgebreid: naast muziek, koken en kunst is sport toegevoegd.

De lessen worden gegeven door vakdocenten. De betrokken sociaal werker coördineert de activiteiten, is regelmatig aanwezig in de groepen en onderhoudt contact met de ouders. De kinderen en ouders worden indien er interesse is ook doorverwezen naar de andere activiteiten en dienstverlening van WIJ Heemstede.

## Oekraïense vluchtelingen

Er zijn voor de Oekraïense kinderen een aantal activiteiten georganiseerd in de Luifel en bij de opvanglocatie aan de Kerklaan om kennis te maken met de sociaal werkers van WIJ Heemstede. Ook zijn de kinderen uitgenodigd om deel te nemen aan de bestaande activiteiten. Maar daar is nog weinig gebruik van gemaakt. Ook zijn fietsen geregeld voor alle Oekraïense vluchtelingen die dit wilden via het 'weesfietsen-project'

### **Weesfietsen**

*Fietsen die in de openbare ruimte staan en lange tijd niet gebruikt worden, krijgen een nieuwe bestemming. Voorheen werden deze fietsen vernietigd. Sinds februari krijgen de nog goede exemplaren een nieuwe eigenaar via WIJ Heemstede. De fietsen worden door een vrijwilliger opgeknapt en geschonken aan inwoners met een kleine beurs.*  
Foto: gemeente Heemstede



# 2

## Ouderen

Achter de Voordeur

Administratieve thuishulp

Belastinghulp

Computerhulp

Cursussen

Duofiets

Eethuis

Huisbezoek 80-jarigen

Klussendienst

Kobus-tochtjes

Losse Steek

Maatjes/Tijd voor Twee

Mediacafé

Sociëteit (Plus)

Trefpunt Dementie

Vervoer

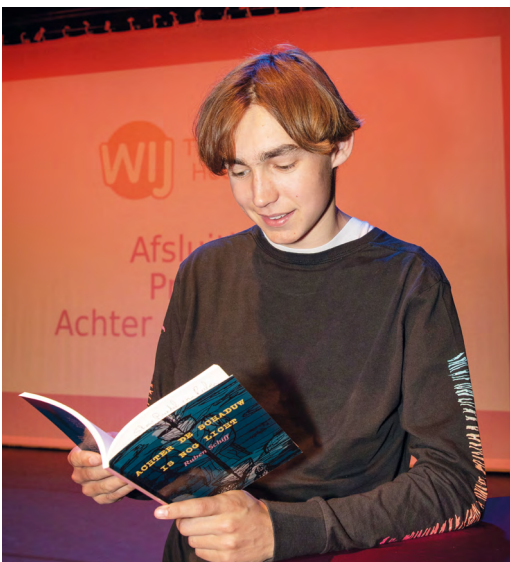
## Afsluiting projectfase Achter de Voordeur (eenzaamheid onder ouderen)

In 2021 is gestart met het project 'Achter de Voordeur' met behulp van een subsidie van € 40.000 van ZonMW. 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.

In juni 2022 vond de feestelijke afsluiting van dit project plaats door middel van een talkshow onder leiding van Frénk van der Linden. De middag werd bijgewoond door vertegenwoordigers van de gemeente Heemstede, vrijwilligers en beroepskrachten van Wij Heemstede, vertegenwoordigers van partnerorganisaties en deelnemers aan de diverse activiteiten van Wij Heemstede.

### *Jonge dichter*

*Ruben Schiff, een Heemsteedse jonge dichter (18 jaar), leest tijdens de talkshow 2 gedichten voor uit eigen werk over het thema eenzaamheid.*



### *ACHTER DE SCHADUW IS NOG LICHT*

*Wat was er nou moeilijker dan beginnen  
Beginnen met doen  
Ik zag het als een heuvel,  
Nee, een berg  
Zo moeilijk om die eerste stap te zetten,  
Te beginnen  
Maar als ik die stap eenmaal zette  
en besepte dat die berg niets meer was dan  
een hoop zand  
Dan zag ik ruim,  
Ruim boven de wolken  
Een wereld zo groot,  
Vol met energie,  
Energie om te leven en...  
Om die berg te beklimmen.*



Anderhalf jaar lang hebben we het thema eenzaamheid onder ouderen extra aandacht kunnen geven. Tijdens de talkshow zijn de opbrengsten van dit project gedeeld:

- de lezing door Prof. Dr. Anja Machielse bijgewoond door ruim 80 mensen
- het trainen van 40 vrijwilligers van WIJ Heemstede die in hun vrijwilligerswerk veel in contact komen met ouderen (hoe herken je eenzaamheid, hoe ga je erover in gesprek, wanneer schakel je een beroepskracht in)
- de gemengde training voor/met beroepskrachten van WIJ Heemstede en 5 andere partnerorganisaties
- de mooie samenwerking met de Sociale Coalitie van de gemeente Heemstede en enkele partners in het bijzonder
- het 12 maanden lang bijhouden van signalen van eenzaamheid en de doorgeleiding van ouderen zodat we nu weten dat tenminste 86 mensen zijn bereikt (exclusief maatschappelijk werk)
- de videofilm "In Contact Met...", een prachtige weergave van de kern van het project:  
[www.youtube.com/watch?v=LTOGsCzx3Eg](http://www.youtube.com/watch?v=LTOGsCzx3Eg)

### *Tijdens de talkshow*

*Frénk van der Linden interviewt aanwezige ouderen in de zaal.*



En ook na de afsluiting van dit project blijft er extra aandacht voor het thema eenzaamheid onder ouderen. De geleerde lessen worden nu in onze 'dagelijkse werkzaamheden' geborgd. Het trainen van vrijwilligers en beroepskrachten gaat door, aangevuld met intervisie. De invulling van het preventieve huisbezoek aan ouderen wordt momenteel herzien met input van ouderen, vrijwilligers en beroepskrachten. Ook zal het preventieve huisbezoek herhaald gaan worden bij 85 jaar. Dit is nieuw. De intentie is verder om de ontstane samenwerking op het gebied van eenzaamheid met partnerorganisaties te onderhouden en uit te breiden.

# 3

## Statushouders

Belastinghulp

Formulierenbrigade

Maatschappelijk werk

Talenthuis

VoorleesExpress

Zomerklas

## Afsluiting projectfase VoorleesExpress

De VoorleesExpress is een landelijk initiatief gericht op kinderen met een taalachterstand. 20 weken lang komt een vrijwilliger één keer per week bij de ouders en kinderen thuis om voor te lezen. Ouders krijgen handvatten om het voorlezen zelf over te nemen en op andere manieren de taalontwikkeling van hun kinderen te stimuleren. In Heemstede wordt de VoorleesExpress uitgevoerd door WIJ Heemstede in samenwerking met de Bibliotheek Zuid-Kennemerland.

Na een projectperiode van 3 jaar hebben de Bibliotheek Zuid-Kennemerland en WIJ Heemstede de VoorleesExpress Heemstede opgenomen in hun bestaande aanbod. De afsluiting van de succesvolle projectfase is in februari bescheiden gevierd (i.v.m. corona).

De projectfase is gefinancierd met behulp van bijdragen van diverse fondsen, Casca Kinderopvang en de gemeente Heemstede. Vanaf 2022 wordt de VoorleesExpress bij WIJ gefinancierd uit de bestaande budgetsubsidie en een donatie van Casca Kinderopvang. Eén van de vrijwilligers van de VoorleesExpress leest wekelijks voor bij de Pluizebol, één van de peuterspeelzalen van Casca waar meerdere kinderen met een taalachterstand komen.

### *VoorleesExpress*

*Om de opname in ons bestaande aanbod te vieren en te bezegelen, ondertekenen vertegenwoordigers van beide organisaties een verklaring.*

Foto: Mirjam Goossens,  
de Heemsteder



# 4

## Mensen met GGZ- problematiek

De Losse Steek

Maatschappelijk werk

Maatschappelijk werk bij CJG

Maatschappelijk werk in de wijk

Maatschappelijk werk in Loket

Sociaal Makelaars

Sociëteit Plus

Eén van de speerpunten die WIJ Heemstede heeft afgesproken met de gemeente Heemstede is 'mensen met GGZ-problematiek'. WIJ Heemstede biedt geen activiteiten of diensten specifiek voor deze doelgroep. Maar inwoners die te maken hebben met GGZ-problematiek komen wij vanzelfsprekend tegen in alle onderdelen van ons werk.

***Bij het koffiedrinken in de wijk komen we mensen tegen die moeite hebben met contact leggen. Wij betrekken ze bij het gesprek, zorgen ervoor dat ze in contact komen met anderen.***

## In de wijk

Bij ons werk in de wijk richten wij ons bijvoorbeeld op buurtontmoetingen onder het motto 'iedereen doet mee'. Buurtbewoners zou je in allerlei doelgroepen kunnen onderverdelen, zoals mensen met GGZ-problematiek, mensen met een migratieachtergrond, ouderen, maar dat doen we niet. Buurtbewoners elkaar laten ontmoeten en verbinden staat voorop. Als er meer nodig blijkt te zijn, doordat een buurtbewoner bijvoorbeeld GGZ-problematiek ervaart, dan bieden we ondersteuning of verwijzen we door naar maatschappelijk werk of een van de gespecialiseerde organisaties.

Het blijft altijd maatwerk: inzet van een vrijwilliger of een sociaal werker, iets doen in groepsverband of één op één. De behoefte van de inwoner is het uitgangspunt. Of er GGZ-problematiek speelt is voor onze medewerkers alleen relevant als de inwoner hier zelf hinder van ondervindt en als gevolg hiervan een hulpvraag stelt. Of als buurtbewoners/familie e.d. hier hinder van ervaren.

## ***Koffiedrinken in de wijk***

*In de Provinciënwijk wordt deze zomer elke week koffiagedronken bij steeds een ander flatgebouw. Naast dat wijkbewoners elkaar ontmoeten/leren kennen, is het voor de sociaal makers een goede gelegenheid om te horen wat er speelt in de wijk. Ook zoeken we op deze manier sleutelfiguren die zich willen inzetten voor hun wijk.*



# 5

## Maatschappelijk werk

Maatschappelijk werk

Bij CJG

In Loket Heemstede

In de wijk

Vroeg Eropaf

Welzijn op recept

## Algemeen 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 en CJG 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 en CJG Heemstede.

Het maatschappelijk werk is sinds 2021 actief in het project 'Vroeg Eropaf' (vroeg signaleren van schulden). Tot slot is één van de maatschappelijk werkers actief in de wijk in Heemstede.

## Het maatschappelijk werk in cijfers

Hieronder volgen enkele cijfers over het maatschappelijk werk in het eerste half jaar van 2022, afgezet tegen héél 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.

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). 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.

	aantal unieke cliënten	aantal lopende casussen	% lopende casussen met multi-problematiek
<b>Heemstede</b>			
2022 Q1 en Q2*	151	148	65%
2021	273	244	40%
2020	209	182	
2019	333	303	

\*Q staat voor kwartaal

In de eerste helft van 2022 is een stijging te zien van het aantal casussen ten opzichte van 2021.

Hiervoor zijn verschillende oorzaken. Veel inwoners willen graag fysiek afspreken, maar tijdens corona kon dit niet. Nu dit wel weer kan, stellen meer inwoners een hulpvraag. Ook krijgen we weer meer doorverwijzingen via andere organisaties.

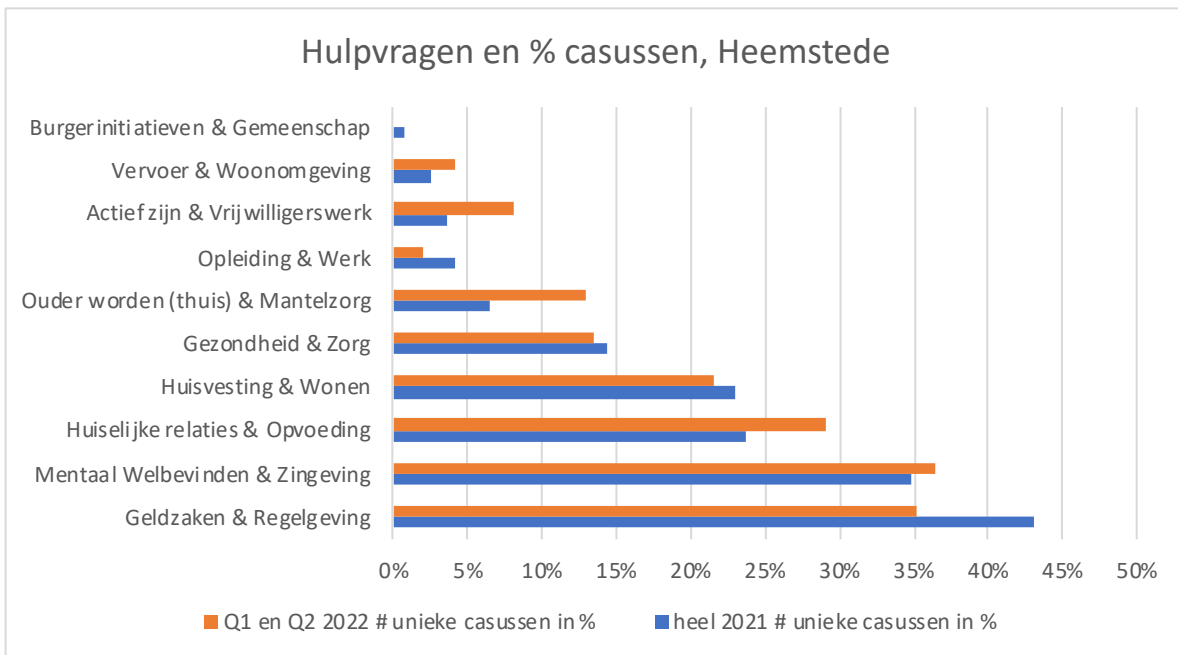
Daarnaast zien we dat veel inwoners onzeker zijn door de energiecrisis. We ontvangen daarom meer vragen die te maken hebben met geldzaken.

Ook is de stijging van het aantal casussen met multi-problematiek zeer opvallend. Dit betekent dat er steeds meer cliënten zich bij ons melden met meer dan één hulpvraag. Dit betekent vaak ook dat onze begeleiding van deze cliënten langer duurt.



## Hulpvragen

Onderstaande grafieken laten zien welke hulpvragen er zijn gesteld. Dit zijn nog de zogenaamde containerbegrippen. Voor een verdere detaillering van de hulpvragen verwijzen we naar de 'vraagverheldering' die is opgenomen in de dienstencatalogus.



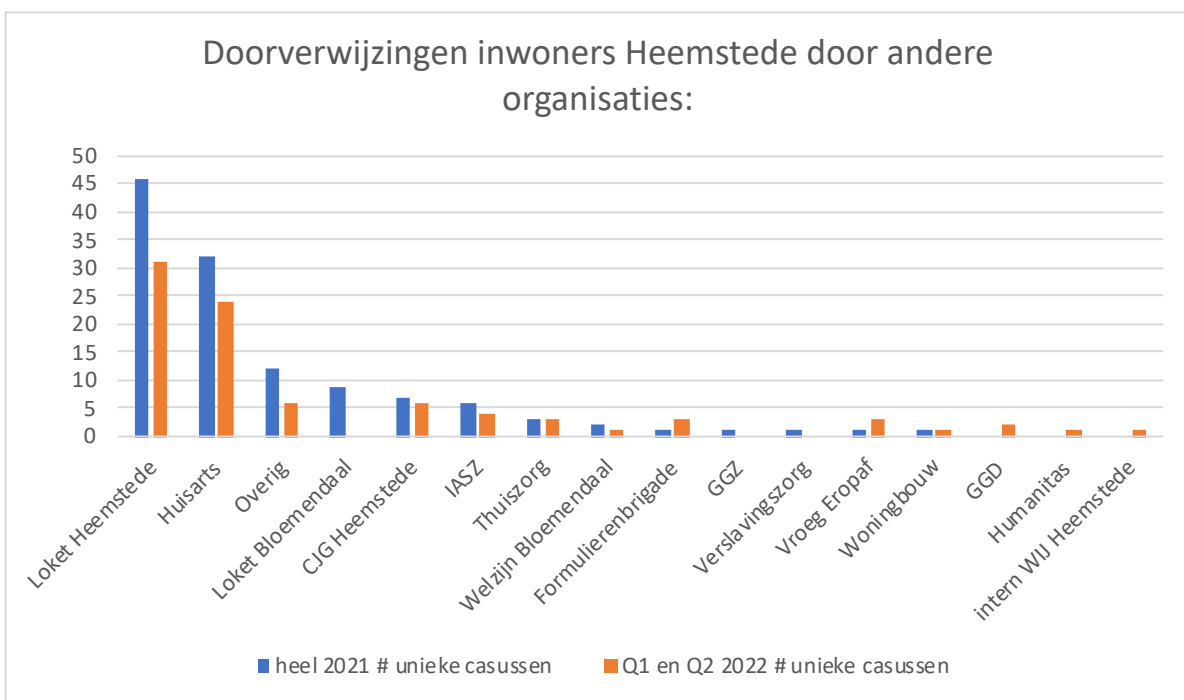
In bovenstaand overzicht is per hulpvraag aangegeven in welk percentage van de casussen deze vraag is gesteld. De cijfers van het eerste half jaar 2022 zijn afgezet tegen heel 2021. Dit is mogelijk aangezien de casussen in procenten zijn aangegeven.

Het totaal aantal casussen over het eerste half jaar van 2022 is 148. Dit betekent dat 52 casussen (35%) betrekking had op geldzaken en regelgeving. Hier is opmerkelijk genoeg een daling te zien ten opzichte van 2021. Terwijl je een stijging zou verwachten door de forse stijging in de kosten van levensonderhoud en de daarmee gepaard gaande betalingsproblemen.

Dit kan mogelijk te verklaren zijn door de start van Vroeg Eropaf in 2021, waarbij inwoners met betalingsachterstanden pro-actief worden benaderd voordat ze zelf om hulp vragen.

## Hoe vinden inwoners het maatschappelijk werk van WIJ Heemstede?

In onderstaande grafiek staan de organisaties vermeld die inwoners doorverwijzen naar WIJ Heemstede. Per organisatie staat aangegeven hoe vaak dit het geval was. De eerste helft van 2022 is hierbij afgezet tegen het hele jaar 2021.



In de eerste helft van 2022 namen 62 inwoners/huishoudens (42%) zelf contact op met de maatschappelijk werkers. Over heel 2021 was dit 50%. De overige 86 inwoners/huishoudens werden doorverwezen door andere organisaties in het sociaal domein.

Zichtbaar is dat de stijging in het aantal casussen met name komt door meer doorverwijzingen van inwoners van Heemstede via het Loket Heemstede en de huisartsen.

## Welzijn op recept

In 2022 is WIJ Heemstede samen met het Loket van de gemeente Heemstede en de huisartsenpraktijken in de ZOED (Provinciënwijk) gestart met een pilot 'Welzijn op recept'.

Lang niet alle gezondheidsklachten hebben een fysieke oorzaak. Soms ligt de oorzaak bij zaken zoals eenzaamheid, schulden, rouw of werkloosheid. Hierbij kan Welzijn op recept een oplossing bieden. In plaats dat een huisarts een patiënt doorverwijst naar een collega of medicijnen voorschrijft, wordt doorverwezen naar welzijn. Doel is dat de rol van patiënt verandert naar die van inwoner, de zorgvraag afneemt en de inwoner zich beter gaat voelen.

In de pilot kan de huisarts welzijn meenemen in de WMO-aanvraag naar Loket Heemstede. Vervolgens neemt het Loket contact op met WIJ Heemstede om een gezamenlijk huisbezoek af te leggen. De maatschappelijk werker van WIJ Heemstede gaat tijdens dit bezoek in op dagelijks functioneren, gezondheid, meedoen in de samenleving, mentaal welbevinden en zingeving. Samen met de inwoner worden de mogelijkheden verkend om meer kleur aan het leven te geven.

### *Seniorenfit*

*Eén van de vele verwijsmogelijkheden van 'Welzijn op recept'. De ouderen zijn actief en drinken na afloop gezamenlijk koffie.*



Voor vele huisartsen is het nieuw om als alternatief voor medicatie een welzijnsgesprek voor te schrijven. Want welke patiënt komt in aanmerking voor Welzijn op recept? Heemstede heeft daarom voor de huisartsen een verwij斯卡art ontwikkeld waarin welzijnsvraagstukken en de daarbij behorende diensten van WIJ Heemstede worden beschreven.

Door de gezamenlijke huisbezoeken van een Loketmedewerker van de gemeente en de maatschappelijk werker van WIJ Heemstede vindt er kennisoverdracht plaats, wat weer heeft geleid tot meer doorverwijzingen van Loketmedewerkers naar WIJ Heemstede.

***WIJ Heemstede komt op deze manier in gesprek met inwoners die zonder deze verwijzing misschien onder de radar zouden blijven. Ook is dit een mogelijkheid om in een vroeg stadium (preventief) actie te ondernemen met inwoners voordat problemen groter worden.***

In het eerste halfjaar is op deze wijze met 8 inwoners een “welzijnsgesprek” gevoerd (3 doorverwezen via de huisartsen en 5 via het Loket). Van deze groep zijn 6 inwoners doorverwezen naar sociale activiteiten, zoals de Sociëteit voor ouderen op Plein1. Met 2 inwoners is het traject nog niet afgerond.

## Vroeg Eropaf: vroegsignalering betalingsachterstanden

In 2021 is WIJ Heemstede gestart met Vroeg Eropaf. In de aanpak Vroeg Eropaf werken de gemeente Heemstede, woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterleveranciers en WIJ Heemstede 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 gemeente Heemstede. Elk huishouden wordt vervolgens gebeld. In het telefonisch 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. Vroeg Eropaf is dus een korte interventie om inwoners tot actie aan te zetten.

***Inwoners met betalingsachterstanden worden tot actie aangespoord, om erger te voorkomen.***

Onderstaande overzichten laten het aantal ontvangen meldingen van de gemeente zien over het eerste half jaar van 2022 en het aantal meldingen waaraan vervolgens opvolging is gegeven.

In 2021 is in mei daadwerkelijk gestart met Vroeg Eropaf. De genoemde getallen in de tabel over het jaar 2021 beslaan dus een periode van 8 maanden. Deze zijn afgezet tegen het eerste half jaar (6 maanden) van 2022. Een forse stijging in het aantal meldingen is zichtbaar. Het aantal ontvangen meldingen over de eerste twee kwartalen van dit jaar is zelfs al groter dan over de acht maanden van 2021. Ook is hier zichtbaar dat het aantal meervoudige signalen toeneemt (schulden bij meer dan één organisatie).

Gemeente Heemstede	2022 januari t/m juni (6 maanden)				2021 mei t/m december (8 maanden!)			
	Ontvangen meldingen	Ontvangen meldingen Gemiddeld per maand	Opgevolgde meldingen	Opgevolgde meldingen Gemiddeld per maand	Ontvangen meldingen	Ontvangen meldingen Gemiddeld per maand	Opgevolgde meldingen	Opgevolgde meldingen Gemiddeld per maand
enkelvoudig	220	37	158	26	217	27	217	27
meervoudig	38	6	38	6	18	2	18	2
<b>Totaal</b>	<b>258</b>	<b>43</b>	<b>196</b>	<b>33</b>	<b>235</b>	<b>29</b>	<b>235</b>	<b>29</b>

Niet alle ontvangen meldingen hebben de maatschappelijk werkers ook daadwerkelijk kunnen opvolgen, bv. doordat er een hoog aantal meldingen in een bepaalde maand was. Het prioriteren van de meldingen gebeurt conform de afspraken die in de overeenkomst zijn gemaakt. De meervoudige signalen (schulden bij meer dan één organisatie) worden altijd opgevolgd. Als in een bepaalde maand geen tijd is om alle enkelvoudige signalen op te volgen, dan wordt gekeken of deze inwoners in de maand erop weer op de lijsten voorkomen. Zo ja, dan wordt er in ieder geval contact opgenomen.

In de dienstencatalogus is nog aanvullende informatie opgenomen: de leeftijdscategorieën van de inwoners en het type schuld (woon, zorg, energie of water) en het aantal unieke cliënten.

## Oekraïense vluchtelingen

Toen de eerste vluchtelingen in Heemstede arriveerden werd door de gemeente aan WIJ Heemstede gevraagd om het aanbod aan activiteiten te presenteren waaraan de Oekraïners deel konden nemen. Aangezien de groep Oekraïners divers is qua leeftijd, achtergrond en oorlogservaringen vonden we dit niet passend. De maatschappelijk werker in de wijk is daarom deels vrij gemaakt om met de vluchtelingen, betrokken vrijwilligers en de medewerkers van RIBW/KAM in gesprek te gaan om te horen welke behoefte elk individu heeft. Vervolgens wordt hier actie op ondernomen binnen WIJ Heemstede, in samenwerking met de gemeente of met andere organisaties die actief zijn in Heemstede. De maatschappelijk werker in de wijk is door deze werkzaamheden minder uren actief in haar reguliere werk in de wijk, de sociaal makelaars vangen dit zoveel mogelijk op.

***De behoefte van een vluchteling verandert als hij enige tijd in Heemstede is. De ondersteuning blijft daarom altijd maatwerk.***

Daarnaast zijn twee maatschappelijk werkers gekoppeld aan medewerkers/vrijwilligers van RIBW/KAM. Zij zijn het aanspreekpunt als men zich zorgen maakt over een vluchteling, een vluchteling zelf aangeeft dat het niet goed gaat of als er strubbelingen zijn bij vluchtelingen onderling. Hier is met name in de beginfase gebruik van gemaakt.

# 6

## In de wijk

Ambulant werk jeugd

Buurttafels

Creatieve inloop (Molenwerf)

Eethuis (de Luifel)

Kijk wij zijn de wijk

Maatsch. werk in de wijk

Onze buurt

Sociaal makelaars

Straatspeelavond



## De Glip en de Provinciënwijk

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.

In beide wijken zijn we wekelijks aanwezig met een inloopmoment. Hiervoor gebruiken we ruimtes van Elan Wonen. Daarnaast zijn we in de Provinciënwijk in juni gestart met 9 weken lang een koffiemoment voor één van de flats in deze wijk. Deze koffiemomenten worden goed bezocht.

### **Ons Trefpunt De Glip**

*In de Glip gebruiken we het kantoor van Elan Wonen voor ons wekelijks inloospreekuur.*



## Kijk wij zijn de wijk

In 2022 is gestart met 'Kijk wij zijn de wijk' een initiatief dat als doel heeft om wijkbewoners elkaar te laten ontmoeten op een ongedwongen wijze. In juni is gestart in de Geleerdenwijk. Van 10.00 tot 15.00 uur waren we aanwezig. Er werd gestart met 'Peuter & Kleuterpret', vervolgens een speurtocht door de wijk, samen lunchen onder het genot van een optreden van Harmonie St. Michaël, vervolgens een zeepkistenrace en tot slot een straatdisco. Daarnaast was er allerlei speelgoed meegenomen waar de hele dag mee gespeeld kon worden. Het was de hele dag lekker druk, ruim 75 wijkbewoners, van jong tot oud zijn langs geweest.

### *Kijk wij zijn de wijk Provinciënwijk*



## Straatspeelavond

In het eerste halfjaar zijn er alweer zes straatspeelavonden georganiseerd in de verschillende wijken. Deze gezellige avonden zijn erop gericht om kinderen/jongeren in de wijk in beweging te krijgen en elkaar te laten ontmoeten.

Op deze avonden komen ook altijd ouders en grootouders af die met elkaar en de sociaal makelaar in gesprek gaan.

De sociaal makelaar krijgt op deze manier informatie over wat er in een wijk speelt.

De opkomst verschilt sterk per avond:

Datum	Locatie	Aantal bezoekers
19 mei 2022	Rhododendronplein	80
24 mei 2022	Molenlaan	45
31 mei 2022	Floradreef	11
7 juni 2022	Laan van Insulinde	55
21 juni 2022	Bernard Zweerslaan	50
28 juni 2022	Grevelingen	25



# 7

## Stimuleren vrijwilligerswerk

Vrijwilligerspunt Heemstede

Faciliteren en ondersteunen  
van vrijwilligersorganisaties

Kennis delen

Maatschappelijke stage

Promoten vrijwilligerswerk

Vraag en aanbod matchen

WeHelpen Heemstede

WIJ Maatjes

## Maatschappelijke stage Hageveld

Al vele jaren organiseert WIJ Heemstede de stageplaatsen voor de maatschappelijke stage van de vierdeklassers van College Hageveld. In april van dit jaar vond de stageweek weer plaats voor 194 leerlingen. Leerlingen mogen zelf een stageplaats aandragen of een plaats kiezen uit het aanbod van WIJ Heemstede (125 stageplaatsen dit jaar).

Diverse maatschappelijke organisaties en verenigingen worden ruim voor aanvang door ons benaderd voor deelname aan de stageweek; het organiseren van een stageplaats vraagt tijd. Hierbij gaan wij voor diversiteit in zowel de sector (bijv. zorg, natuur, cultuur, burgerparticipatie), de doelgroep als de inhoud van de stage. Wij ondersteunen stagebieders waar gewenst bij het vormgeven van een boeiende stage, die zowel de leerling als de stagebieder iets te bieden heeft.

Dit jaar konden de leerlingen o.a. op pad met een sociaal makelaar, badmintonnen met mensen van hoge leeftijd, een filmpje maken voor Museum Zandvoort en Bibliotheek Zuid-Kennemerland, meedenken met de gemeente over hoe je jongeren goed kan bereiken, een bingomiddag organiseren, helpen in 'het groen' (o.a. Heemtuin, moes-tuin Leyduin, Sorghbosch) en creatief aan de slag bij twee recycleprojecten.

De uren van onze sociaal werkers die ten behoeve van de maatschappelijke stage worden ingezet, worden vergoed door College Hageveld.

## Sprookjestocht

Eén van de stageplekken:  
meehelpen met de Sprookjestocht  
van de Hartekamp Groep.



“

*Ik vond deze stage heel bijzonder, doordat je door een klein dingetje zoals knutselen, wandelen of gewoon even een praatje te maken met een cliënt hun dag al veel leuker kon maken.*

”

“

*Over mensen heb ik geleerd dat er heel andere mensen zijn dan degenen met wie ik me in het dagelijkse leven meng.*

”

## Vraag en aanbod bij elkaar brengen

Om vraag en aanbod bij elkaar te brengen gebruikt Wij Heemstede het platform [heemstede.wehelpen.nl](https://heemstede.wehelpen.nl). Als inwoners niet digitaal vaardig zijn, dan helpt het Vrijwilligerspunt bij het plaatsen van de vraag of het aanbod.

In het eerste half jaar was een forse stijging te zien van het gebruik van het platform. We merken dat inwoners weer 'durven' nu corona wat meer naar de achtergrond is verdwenen. Maar ook de komst van de Oekraïense vluchtelingen bracht heel wat activiteit op gang. Veel inwoners wilden helpen.

	Q1 en Q2 2022*	2021	2020	2019
Unieke bezoekers website	2.542	2.876	3.665	2.780
Accounts/gebruikers	462	369	320	2173
→ Waarvan nieuw	103	99	168	166
Hulpvragen	83	125	129	166
Hulpaanbod	67	49	76	47

\* Q staat voor kwartaal

### Mevrouw De Wit

*Mevrouw De Wit ontving een gratis isolatiepakket van de gemeente, waarmee zij graag aan de slag wilde. Het radiatorfolie op maat knippen en achter de verwarming krijgen bleek echter een lastigere klus dan gedacht. Ook samen met haar buurvrouw kreeg zij het folie niet geplaatst. Een telefoontje naar het Vrijwilligerspunt bracht uitkomst. De hulpvraag werd door ons op [heemstede.wehelpen.nl](https://heemstede.wehelpen.nl) geplaatst. Meneer De Vries reageerde.*

*Hij ging langs en knipte en bevestigde de radiatorfolie. Niet alleen bij mevrouw De Wit maar ook bij haar buurvrouw, die met hetzelfde probleem zat. Beide dames zijn heel blij met de geboden hulp. En mevrouw de Wit heeft inmiddels het telefoonnummer van meneer De Vries ontvangen. Zij mag hem rechtstreeks bellen als zij weer met een klusje zit waar zij hulp bij nodig heeft.*

*\* De namen zijn gefingeerd omwille van privacy redenen.*

## Vrijwilligers t.b.v. de Oekraïense vluchtelingen

Het Vrijwilligerspunt heeft veel tijd besteed aan het werven van vrijwilligers ten behoeve van de Oekraïense vluchtelingen. Toen de eerste vluchtelingen in Heemstede arriveerden was er veel animo onder inwoners om te helpen. In totaal heeft Wij Heemstede 100 vrijwilligers ingeschreven.

Herkomst vrijwilligers	aantal
Geworven tijdens verkiezingen in de Luifel	15
Via bewonersavond gemeente omwonenden Sportparklaan en Kohnstamlaan	7
Rechtstreeks bij het Vrijwilligerspunt of via heemstede.wehelpen.nl	78
<b>Totaal</b>	<b>100</b>

Van deze aangemelde vrijwilligers zijn er 43 ook daadwerkelijk aan de slag gegaan als vrijwilliger:

Activiteit	aantal
Opbouw Kerklaan	2
Tolk voor inloop Plein1	2
Inloop Plein1	4
Pop up kledingwinkel	15
Lunch	2
Taalles	2
Ad hoc klussen	2
Kinderactiviteiten	2
Tuin/buitenruimte aankleden	1
Voetbal bij RCH	1
Ondersteuning op Kerklaan	5
Vrijwilligers ingezet voor de Oekraïners	38
Vrijwilligers ingezet op andere hulpvragen	5*
<b>Totaal</b>	<b>43</b>

\*5 vrijwilligers die zich voor de Oekraïense vluchtelingen hadden aangemeld zijn ingezet op andere openstaande hulpvragen van Heemstedenaren.

In totaal zijn 57 inwoners die zich hebben aangemeld als vrijwilliger niet aan de slag gegaan. Redenen hiervoor zijn:

- hulpaanbod groter dan de vraag;
- aanbod en vraag vallen niet te combineren in verband met beschikbaarheid of capaciteiten vrijwilliger;
- vrijwilliger niet of slecht bereikbaar.

### Gehaakte poppen voor vluchtelingen

Naast het aanbod om als vrijwilliger aan de slag te gaan, werd er nog veel meer aangeboden zoals de collectie zelfgehaakte poppen van een inwoner. De inwoner heeft zich inmiddels aangesloten bij de Brei- en haaksoos 'de Losse Steek', een samenwerking van Roads en Wij Heemstede.



# 8

## Dit doen onze vrijwilligers

Achter de Voordeur  
Administratieve thuishulp  
Belastinghulp  
Cursussen Pauwehof  
Cursussen WIJ Heemstede  
Duofiets  
Film  
Formulierenbrigade  
Huisbezoek 80-jarigen  
Klussendienst/computerhulp  
KO-bus tochtjes  
Losse Steek  
Mediacafé  
Mixit  
Sociëteit  
Sportinloop  
Talentenhuis  
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. Een voorbeeld hiervan zijn de vrijwilligers van de Formulierenbrigade die inwoners van Heemstede helpen met het invullen van formulieren.

## De Formulierenbrigade

Twee keer per week worden mensen op afspraak geholpen op kantoor in Plein1. Ook is het mogelijk dat een vrijwilliger aan huis komt. Martien Ganzeman is één van deze vrijwilligers en actief vanaf de start in 2018. Elke week is hij een dagdeel te vinden in de spreekkamer van WIJ Heemstede op de 2e etage van Plein1. Per dagdeel helpt hij drie klanten. Dit doet hij op een vriendelijke, bescheiden en rustige manier. Zijn klanten zijn zeer tevreden en vragen altijd weer naar hem. Heeft Martien vragen, dan stelt hij deze aan zijn collega vrijwilligers of aan een maatschappelijk werker.

De vrijwilligers van de Formulierenbrigade krijgen vragen over zeer veel verschillende documenten, bijvoorbeeld:

- Formulieren van de Immigratie- en naturalisatiedienst voor een aanvraag tot verblijf in Nederland
- Kwijtschelding gemeentebelastingen aanvragen
- Bezwaar maken tegen een aanslag van gemeentelijke belastingen
- Bezwaar maken tegen de vastgestelde WOZ-waarde van het eigen huis
- Hulp bij het begrijpen van facturen
- Het aanvragen van toeslagen
- Het aanvragen van een DigiD
- Uitleg over correspondentie van de woningbouwvereniging
- Uitleg over schoolkosten

“

*De echtgenoot van mevrouw verhuist naar een verpleeghuis. Hierdoor wijzigt haar financiële situatie behoorlijk. Wij helpen haar met het aanvragen van huur-, zorg- en energietoeslag en alle andere rompslomp waar ze niet uitkomt.*

”

Van de Formulierenbrigade wordt veel gebruik gemaakt. Er is de laatste jaren een stijging in het gebruik zichtbaar. 2020 was een uitzondering door corona. De Formulierenbrigade is toen overigens wel doorgedaan binnen de geldende beperkingen, maar niet alle inwoners durfden langs te komen.

	jan t/m juni 2022	2021	2020	2019
Aantal diensten*	95	160	100	124
Aantal vrijwilligers	6	6	6	6

\* aantal keer dat een bewoner is geholpen

### Formulierenbrigade

Vrijwilliger Martien Ganzeman helpt een inwoner met het invullen van een formulier.

