



Jaarrapportage 2023 (definitieve versie)



### Leeswijzer

Woej is partner en uitvoerder van drie subsidietafels. In deze jaarrapportage vindt u achtereenvolgend de verantwoording van de activiteiten en diensten die wij voor de subsidietafel FIT (Financiële zelfredzaamheid, Integratie en Taal), BIE (Betrokken en Inclusief) en ZI (Zelfredzame Inwoners) in 2023 hebben uitgevoerd. In hoofdstuk vijf verantwoorden wij het onderdeel vervoer. Overige projecten en diensten, vanuit o.a. fondsen gefinancierd, verantwoorden we in hoofdstuk zes.

In hoofdstuk acht vindt u een korte toelichting op de financiën met daarin een verwijzing naar de jaarrekening 2024. De jaarrekening wordt separaat verstuurd. In bijlage 1 vindt u namens Kwadraad, MEE, SenW en Woej onze gezamenlijke verantwoording van het Sociaal Servicepunt.

## Woej

[www.woej.nl](http://www.woej.nl)  
[info@woej.nl](mailto:info@woej.nl)  
070 205 47 50

### Postadres

Wijk- en dienstencentrum  
Oranjehoek  
Oranje Nassaustraat 1  
2271 SJ Voorburg

### Onze bezoeksadressen

Wijk- en dienstencentrum  
De Plint  
Prins Frederiklaan 7  
2263 GZ Leidschendam

Kledingbank  
De Groene Loper  
Van Royenstraat 2  
2273 VD Voorburg

Wijk- en dienstencentrum  
De Groene Loper  
Van Royenstraat 2  
2273 VD Voorburg

Wijk- en dienstencentrum  
Oranjehoek  
Oranje Nassaustraat 1  
2271 SJ Voorburg

## Voorwoord

Samen met vernieuwde energie vooruit!

Het was fijn dat Woej dit jaar, samen met zo'n 34 medewerkers en bijna 400 vrijwilligers, haar diensten, cursussen en (vervoers)activiteiten kon uitbreiden. Zij worden ondersteund door ons vrijwilligersplatform LV voor Elkaar. Een jaar waarin duizenden inwoners uit Leidschendam-Voorburg hun weg naar activiteiten in hun wijk of een van de drie wijk- en dienstencentra wisten te vinden.

Op allerlei manieren ondersteunen, begeleiden en verbinden wij inwoners en professionals met een breed aanbod aan diensten. We doen betekenisvol werk en vanuit professionele compassie met creativiteit staan we dicht bij de bewoners uit de wijk. Wij kennen de inwoners van onze gemeente, weten wat er speelt in de buurt en bij de mensen thuis. Dit zie je bijvoorbeeld terug in onze samenwerking in Sterk voor Noord in Leidschendam. Wat wij doen is preventief en collectief, we voorkomen dat problemen en (hulp)vragen groter worden.

We werken vanuit het principe van Vinden, Verbinden, Versterken en houden een Vinger aan de pols. Dit doen we uiteraard niet alleen! Naast de ondersteuning van honderden vrijwilligers en actieve bewoners, werken we intensief samen met zowel formele- als informele netwerkpartners. Samen kom je verder en samen staan we sterker.

In 2023 stond Woej zowel intern als extern voor een aantal uitdagingen. Na het vertrek van de directeur-bestuurder, heeft een ad interim directeur-bestuurder gezorgd dat de basis op orde kwam en Woej wendbaarder werd. Extern waren er diverse ontwikkelingen op het gebied van de subsidiesystematiek van de gemeente, kwamen er extra middelen vanuit de SPUK/GALA akkoorden vrij en is er op middel- en langere termijn onduidelijkheid over de contracten van Woej-vervoer en het wijk- en dienstencentrum Oranjehoek.

Vanuit deze uitdagingen zien wij echter kansen ontstaan, zowel in samenwerking als vanuit gezamenlijke uitvoeringsplannen en projecten. De gemeente heeft haar beleidsuitgangspunten in het Sociaal Kompas aangescherpt. Woej is positief over deze aanpassing en draagt vanuit onze preventieve en collectieve aanpak bij aan het verstevigen van de samenredzaamheid van (kwetsbare) bewoners in wijken en buurten. De vele activiteiten die wij samen met vrijwilligers en actieve bewoners dit jaar hebben ondersteund, geeft een beeld hoe elke inwoner uit Leidschendam-Voorburg mee kan doen in de samenleving. En die samenleving begint aan hun voordeur, in hun wijk en buurt, daar waar onze sociaal beheerders, ouderenadviseurs, opbouw- en sociaalwerkers, vrijwilligers en de chauffeurs van onze vervoersdienst zijn. We bereikten zo in 2023 duizenden mensen.

Deze jaarrapportage is tot stand gekomen met input van alle medewerkers en een aantal vrijwilligers. Wat Woej doet gebeurt met hart en ziel en daar vertellen we in de jaarrapportage 2023 graag meer over.

Vincent Ferdinandus

Directeur-bestuurder

Woej (Stichting Welzijn Oud en Jong)

## Inhoudsopgave

1.	Subsidietafel Financiële zelfredzaamheid, Integratie en Taal .....	5
1.1.	Sociaal Juridische Dienstverlening .....	5
1.2.	Taalstages, gezamenlijk aanbod Woej, SenW en Vluchtelingenwerk .....	7
1.3.	Nederlandse taallessen .....	8
1.4.	Kledingbank .....	9
2.	Subsidietafel Betrokken & Inclusief .....	10
2.1.	LVvoorElkaar .....	10
2.2.	WDC Sociaal beheer en opbouwwerk .....	15
2.3.	Roze Plus Soos .....	20
3.	Subsidietafel Zelfredzame Inwoners .....	20
3.1.	Gebundelde Kracht .....	20
3.2.	Clïënt ondersteuning Ouderen .....	21
3.3.	Sociaal Service Punt (uitgebreid verslag in bijlage 1) .....	22
3.4.	Personenalarmering Woej .....	22
3.5.	Mantelzorgondersteuning .....	23
3.6.	De Ontmoeting .....	24
3.7.	Welzijn op Recept .....	25
3.8.	Burenhulp .....	26
3.9.	Jonge Mantelzorgers .....	27
3.10.	Participatieplan .....	27
3.11.	Odensehuis .....	29
4.	Woej vervoer .....	29
4.1.	Bus 47, gesubsidieerd .....	29
4.2.	Woej Vervoer, niet gesubsidieerd .....	30
5.	Fondsen en andere bijdragen .....	31
5.1.	OdenseHuis .....	31
6.	Communicatie .....	31
7.	De mensen van Woej .....	31
7.1.	Personeel in cijfers .....	31
7.2.	Vrijwilligers .....	32
8.	Financiën .....	33
	Sociaal Servicepunt .....	34

# 1. Subsidietafel Financiële zelfredzaamheid, Integratie en Taal

## 1.1. Sociaal Juridische Dienstverlening

### DOEL

Het doel van de Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) is mensen met een beperkte zelfredzaamheid te ondersteunen met toegankelijke diensten, zoals advies, praktische hulp en het ontwikkelen van benodigde vaardigheden.

In de *sprekuren* gebeurt dit door direct hulpvragen op te pakken. Denk aan het invullen van formulieren, het indienen van belastingaangifte of het aanvragen van voorzieningen. Bij de *Thuisadministratie* worden mensen die niet in staat zijn naar de wijkcentra te komen, ondersteund in het beheren van de administratie.

Deelnemers van het programma *Goed met geld* worden langdurig, stress-sensitief begeleid in het ontwikkelen van vaardigheden die bijdragen aan een gezonde financiële toekomst.

### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

#### Sprekuren – inloop en op afspraak

Inwoners kunnen voor vragen over belastingrecht, arbeidsrecht, erfrecht, bezwaarschriften, juridische zaken, betalingsproblemen, formulieren/procedures en hulp bij het aanvragen van toeslagen terecht tijdens de inloopspreekuren of spreekuren op afspraak. De ondersteuning wordt verzorgd door zowel professionals als vrijwilligers. De inloopspreekuren op maandag en donderdag zijn gekoppeld aan het Sociaal Service Punt (SSP). In maart en april, met een uitloop in de maanden mei t/m juli wordt extra hulp aangeboden bij het invullen van de belastingaangifte bij de wijk- en dienstencentra van Woej en Bibliotheek aan de Vliet Leidschendam.

#### Thuisadministratie

Thuisadministratie is een gestructureerde aanpak om individuen te helpen bij het organiseren van hun financiële, administratieve en regelzaken vanuit het comfort van hun eigen huis. Het doel is om mensen te helpen bij het beheren van hun administratie en geld.

#### Geldcheck

Bij Geldcheck krijgen mensen de mogelijkheid geldzorgen anoniem te bespreken. Vragen als: ‘Kan ik er zelf nog uitkomen of heb ik hulp nodig? Waar heb ik recht op?’ worden hier besproken. Via het aangegeven nummer sta je direct in verbinding met een professional. Hiermee ondervangen we hulpvragen waar schaamte een drempel vormt in het zoeken naar hulp.

#### Goed met geld

Dit programma is bedoeld voor iedereen die iets wil leren rondom het kunnen organiseren van eigen geldzaken. De methodiek, Mobility Mentoring is gebaseerd op inzichten uit de hersenwetenschap en benadrukt de samenhang tussen geldzorgen, stress, vaardigheden en gedrag. Deelnemers werken aan doelen zoals het verkrijgen van inzicht in inkomsten en uitgaven, administratie ordenen en bijhouden, schriftelijk/ telefonisch communiceren met instanties, geldzaken online afhandelen, spaardoelen behalen, aanvragen van toeslagen/ kwijtschelding/ uitkering, een passend uitgavenpatroon aanleren en schuldenvrij leven.

### RESULTATEN

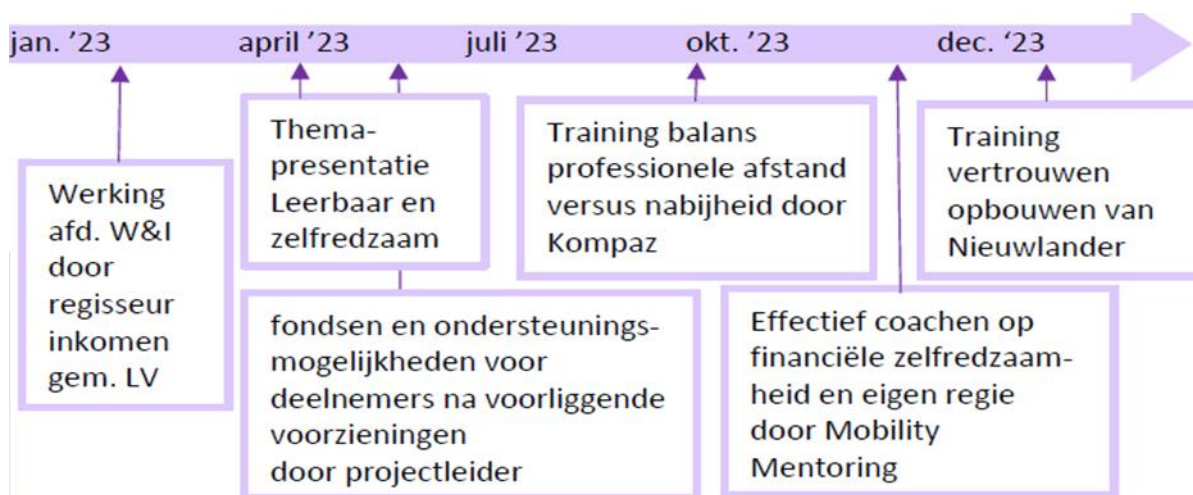
Hulpvragen 2023	
Hulp bij Woej spreekuren en SSP	3.912
Hulp bij belastingaangifte (HUBA)	339
Thuisadministratie-trajecten	55
Geldcheck hulpvragen	10
Goed met Geld-trajecten	80
NB. In de verantwoording 2024 zullen we de diversiteit in (hulp)vragen specificeren t.o.v. 2023. Hierdoor is de ontwikkeling van het SJD beter te monitoren.	

## TOELICHTING

- Wekelijks vinden er zes SJD-sprekuren op afspraak plaats in de Plint en de Groene Loper, plus twee open inloop SSP-sprekuren in de Groene Loper en Bibliotheek aan de Vliet in Leidschendam. Het inplannen van deze afspraken wordt gedaan door de medewerkers bij de centrale receptie van Woej op de locatie de Oranjehoek. Telefonisch en per mail komen hier ook de aanvragen binnen.
- In bijlage 1 is de gezamenlijke verantwoording van het Sociaal Servicepunt (SSP) namens Kwadraad, MEE, SenW en Woej opgenomen.
- In het jaar 2023 zijn 55 mensen bijgestaan in de thuisadministratie en daarmee langdurig geholpen. Ook vond er een brede uitvraag plaats en konden problemen op andere levensgebieden worden geïnventariseerd en intern of extern opgepakt.
- Mede dankzij de steun van Fonds 1818 konden 40 nieuwe begeleidingstrajecten gestart worden bij Goed met geld. Het totaal aantal gestarte trajecten bedraagt op dit moment 80. Hiervan zijn 29 trajecten afgerond met positief resultaat en 51 trajecten zijn op dit moment nog in begeleiding. Bij de evaluaties geeft een derde van de deelnemers aan volledig zelfredzaam te zijn en geen stress meer te ervaren bij het regelen van geldzaken. 55% geeft aan minder stress te ervaren en 45% geeft terug zelfredzamer te zijn dan voor de deelname aan Goed met geld.
- Deze resultaten zijn behaald dankzij het werk dat de dertig goed opgeleide en sympathieke vrijwilligers verzet hebben.
- We zien een overschrijding van het budget en te verklaren door een stijging van financiële (hulp)vragen. Deze overschrijding is vooraf niet besproken met de tafelvoorzitter.

## SAMENWERKINGSVERBANDEN

SJD heeft dertig goed opgeleide en bevlogen vrijwilligers die zich inzetten voor ondersteuning aan deze doelgroep. Zij worden hierin ondersteund en gecoacht door onze professionals. Iedere vrijwilliger start met een introductiemiddag, waarna zij met een eerste casus aan de slag kunnen. In 2023 hebben onderstaande educatieve bijeenkomsten voor vrijwilligers Goed met geld plaatsgevonden. Daarnaast wordt vrijwilligers deelname aan Webinars aangeboden over onderwerpen zoals: koopkrachtmaatregelen toeslagen van de belastingdienst, gemeentepolis en bestaanszekerheid van het Nibud. Om de maand is het mogelijk een casus voor te leggen aan het gehele team tijdens de casuïstiekbesprekingen.



Nieuwe deelnemers worden voornamelijk geworven door het contact met de samenwerkingspartners zoals de gemeente Leidschendam-Voorburg, Kredietbank, Stichting Arm in Arm, Kwadraad, Stichting Leergeld, het Sociaal Servicepunt, Leger des Heils Zij aan Zij, Limor, Vluchtelingenwerk, Spel- en Opvoedpunt Vlietkinderen, Middin, MEE en Homestart, Stichting Haags Steun Systeem, Sport en Welzijn, Jongeren Perspectief Fonds, Stichting Moedercentrum LV, Anton Constandse, JGZ Consultatiebureau jeugd en kind, praktijkondersteuners huisartsen, Indigo, Stichting Nieuwlander, Voedselbank, etc.

Dankzij de samenwerking met tandarts Emmelotte Ruhl-Bakker van Tandartspraktijk DeltaDents in Voorschoten kregen deelnemers met een minimuminkomen de kans om gratis behandelingen te ondergaan. Ook werkt de afdeling SJD samen met Toeslagenservicepunt Belastingdienst en het Ketenpartneroverleg. Door deel te nemen aan de werkplaats Schouder Eronder is samen met ketenpartners gewerkt aan het tegengaan van instantievrees. De rondgaande negatieve ervaringen is in kaart gebracht, waarna een communicatiestrategie is opgezet die ruimte geeft aan positieve ervaringen om zo een realistischer beeld van schuldhulp te bewerkstelligen.

#### UITDAGINGEN

Het aantrekken van voldoende vrijwilligers en het waarborgen van diversiteit binnen de vrijwilligersgroep vormen duidelijke uitdagingen. Daarnaast overstijgt het werk merkbaar het aantal beschikbare uren van de SJD-professionals. Gedurende het jaar kon er niet aan worden ontkomen dat nieuwe aanmeldingen op een wachtlijst terecht kwamen als het gaat om de langdurige trajecten.

#### VOORUITBLIK

De resultaten van de huidige SJD-activiteiten nodigen uit deze voort te zetten in de komende periode. Bovendien liggen er diverse kansen voor uitbreiding, mits de middelen dit toelaten. In de toekomst wil de afdeling SJD graag investeren in het bereiken van nieuwe doelgroepen die de weg naar Woej nog niet weten te vinden. Daarnaast is uitbreiding van het aantal spreekuren en begeleidingstrajecten Goed met geld en Thuisadministratie wenselijk. En kan er winst te behalen zijn op het vlak van preventiewerkzaamheden.

## 1.2. Taalstages, gezamenlijk aanbod Woej, SenW en Vluchtelingenwerk

#### DOEL

Een Taalstage is bedoeld om 15 statushouders of migranten de mogelijkheid te bieden om in de dagelijkse praktijk met de Nederlandse taal te kunnen oefenen waardoor ze zich maatschappelijk beter kunnen redden. Dit doen we door het bieden van een geschikte vrijwilligersfunctie.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

De taalstagiaires kunnen bij Woej, Vluchtelingenwerk of SenW een vrijwilligersplek van drie maanden of langer krijgen. Woej verzorgt de intake en stemt af met de partners. De stageplek wordt afgestemd op de interesse van de taalstagiaire. Als iemand graag achter de bar of receptie wil werken dan wordt de taalstagiaire aan een Nederlandssprekende vrijwilliger gekoppeld, zodat hij/zij onder begeleiding vrijwilligerswerk kan verrichten en de taal kan leren.

Tijdens de intake komt veelal naar voren dat de taalstagiaires niet de mogelijkheid in hun dagelijks leven hebben om met de taal te oefenen. Zij kunnen thuis geen Nederlands spreken omdat familieleden de taal niet kennen. Ook geven zij aan dat zij geen Nederlandssprekende mensen kennen en het moeilijk vinden om met deze groep in contact te komen. Het wijk- en dienstencentrum is dan een laagdrempelige plek om de taal te oefenen en in contact met anderen te komen.

#### RESULTATEN

Aantal	2023	2022
15 vrijwilligersplekken/ taalstages	15	15
Doel taalvaardigheid vergroten is bereikt	Ja	Ja

#### TOELICHTING

- Gebiedsgericht: er wordt bij de plaatsing rekening gehouden met beschikbaarheid en de best passende vrijwilligersplek of locatie.
- 15 plaatsen van de subsidietafel zijn gevuld, zes taalstages bij Woej, één taalstage bij Vluchtelingenwerk en acht taalstages bij SenW.

- Naast de 15 plekken op de subsidietafel zijn er in 2023 10 plekken voor aanmeldingen vanuit afdeling WIJZ (Werk Inkomen Jeugd en Zorg) ingevuld. Er was in 2023 meer vraag vanuit de consultants naar de taalstages voor hun cliënten.
- De vrijwilligersplekken waar de taalstages binnen Woej hebben plaatsgevonden zijn o.a. achter de bar, receptie en bij de kookprojecten.

#### UITDAGINGEN & VOORUITBLIK

Evenredig inzetten van de taalstagiaires bij de drie organisaties is een uitdaging. Per organisatie zijn 5 plekken in te vullen. Sommige taalstagiaires spreken nog niet goed genoeg Nederlands om bij Vluchtelingenwerk ingezet te worden, bijvoorbeeld om te tolken. Dit zal een aandachtspunt blijven.

Er zijn door WIJZ nog 5 extra plekken ingekocht hetgeen 15 extra plekken betekent voor 2024.

#### Reactie taalstagiaire

Taalstagiaire Y.U., liep stage in de Plint achter de receptie.

*“Ik vind het leuk met de andere receptievrijwilliger, hij helpt mij altijd. Ik zou graag willen blijven om meer te oefenen. De tijd gaat heel snel”*

Om nóg meer te oefenen met spreken is de taalstagiaire doorgestroomd naar ander vrijwilligerswerk op de Plint en heeft de taalstagiaire een plekje gevonden bij de koffieactiviteit 'Samen een bakkie doen'. Hier zal hij als vrijwilliger het project begeleiden en samen met wijkbewoners in gesprek gaan. Een mooie mogelijkheid om nóg meer te kunnen oefenen met spreken.

### 1.3. Nederlandse taallessen

#### DOEL

De taallessen vergroten de spreekvaardigheid in de Nederlandse taal van de deelnemers, de lessen dragen daarmee bij aan de integratie van de deelnemers in de Nederlandse samenleving. De lessen helpen en motiveren hen om deel te nemen aan maatschappelijke activiteiten. Het informele karakter van de lessen verlaagt de drempel om deel te nemen.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

**Nederlandse taallessen**, meerdere keren per week, gegeven door vrijwillige docenten, variërend van A0 - A2 niveau.

**Taal met koffie**, wekelijks, met name gericht op de deelnemers van de taallessen maar ook toegankelijk voor andere geïnteresseerden die willen oefenen met taal.

**Een gezamenlijk uitstapje** met als doel het oefenen van de Nederlandse taal in de praktijk en kennismaken met mogelijkheden voor activiteiten in de omgeving.

#### RESULTATEN

	2023	2022
Nederlandse taallessen variërend van A0 tot A2 niveau.	6 keer p/w 1 uur	10 keer p/w 1 uur
Taal met koffie – met name gericht op de deelnemers van de taallessen maar ook toegankelijk voor andere geïnteresseerden die willen oefenen met taal.	1 keer p/w 1,5 uur	1 keer p/w
Uitstapjes: een gezamenlijk uitstapje naar Boerderij 't Geertje – met als doel het oefenen van de Nederlandse taal in de praktijk en kennismaken met mogelijkheden voor activiteiten in de omgeving.	1 keer per jaar	1 keer per jaar
Aantal docenten	6	7
Aantal unieke deelnemers	44	50



#### TOELICHTING

In 2022 is in de rapportage al aangegeven dat in Leidschendam Noord meerdere organisaties, buiten de tafel en buiten het taalketenoverleg, taallessen zijn gaan verzorgen. Dit heeft geresulteerd in minder deelnemers bij WDC de Plint. Het aantal lessen per week en het aantal vrijwilligers zijn daarom ook afgenomen.

#### SAMENWERKINGSVERBANDEN

Aantal vrijwilligers: in 2023 waren er ongeveer 44 deelnemers en 6 vrijwillige docenten bij dit samenwerkingsverband betrokken.

#### UITDAGINGEN & VOORUITBLIK

Komend jaar worden meerdere excursies georganiseerd, o.a. in samenspraak en samenwerking met de bibliotheek. De excursies worden 1 keer per kwartaal aangeboden en hebben een maatschappelijk of cultureel thema.

De taallessen op woensdag in WDC de Plint wordt een oefenbijeenkomst voor hoger opgeleiden. Gebleken is dat in Leidschendam deelnemers met een hogere opleiding wegblijven bij de bestaande lessen, omdat zij onvoldoende aansluiting ervaren. Deze activiteit is in samenwerking met IBCE opgepakt.

De samenwerking met Foxtaal en de bibliotheek wordt versterkt op o.a. doorverwijzing zodat de deelnemer met een taalvraag op de juiste plek aankomt.

Taal met koffie in WDC de Groene Loper krijgt in april 2024 een doorstart. De activiteit wordt geëvalueerd en aangepast. Samen met Foxtaal wordt de SR-groep d.m.v. warme overdracht overgeheveld naar de Groene Loper. In WDC de Plint wordt in de loop van het jaar opnieuw gestart in samenwerking met Stichting Moedercentrum Leidschendam. De verwachting is dat deze taal met koffie in april wordt opgestart.

## 1.4. Kledingbank

#### DOEL

Het ondersteunen van inwoners uit Leidschendam-Voorburg, Wassenaar en Voorschoten in het rondkomen met een minimuminkomen door (gebruikte) kleding en schoenen aan hen beschikbaar te stellen.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

Inzamelen kleding en schoenen en deze uitreiken aan de ingeschreven deelnemers. De klanten van de Kledingbank worden vier keer per jaar uitgenodigd om kleding voor elk gezinslid uit te zoeken.

Bij de Kledingbank wordt steeds meer de signaalfunctie toegepast, dit is voortgekomen uit de toename van de contactmomenten. Indien nodig wordt een klant doorverwezen naar andere vormen van ondersteuning, zowel binnen als buiten Woej.

#### RESULTATEN

	2023	2022
Aantal unieke cliënten	492	468
Aantal vrijwilligers	22	22

#### TOELICHTING

- Er is bijgedragen aan specifieke verzoeken voor een bijdrage door de Kledingbank aan speciale inzamelingsacties voor o.a. vluchtelingen.
- De gezinnen zijn heel blij dat de kledingbank bestaat. Doordat ze nu ook meerdere keren worden uitgenodigd merken we dat de noodzaak voor kleding minder hoog is en zij een enkele keer ook een uitnodiging overslaan.

- De Kledingbank signaleert of iemand behoefte aan extra steun heeft en kan de betreffende persoon dan doorverwijzen. Bijvoorbeeld een behoefte aan hulp bij het invullen van formulieren, omgaan met gevoelens van eenzaamheid of het willen doen van vrijwilligerswerk. Gemerkt wordt dat de klanten vaak ook behoefte hebben aan een praatje of contact zoeken met anderen. Zij ontvangen dan een doorverwijzing naar activiteiten op de Groene Loper.

#### SAMENWERKINGSVERBANDEN

- Aantal vrijwilligers: 22. De vrijwilligers blijven vaak voor langere tijd verbonden aan de Kledingbank en vinden de Kledingbank een fijne plek om vrijwilligerswerk uit te oefenen. Jaarlijks wordt er met de vrijwilligers in het voortgangsgesprek besproken of iemand nog wel op zijn of haar plek zit. Als iemand zich verder wil ontwikkelen dan wordt gekeken of er ander passend vrijwilligerswerk is binnen Woej of koppelen we hen aan LVvoorElkaar.
- De Kledingbank voorziet in specifieke vragen van klanten zoals bijvoorbeeld bij de juiste kleding voor een sollicitatiegesprek. Vrijwilligers gaan samen met de klant op zoek naar kleding. We werken hierbij ook samen met 'Dress For Succes' in Leiden, wanneer nodig verwijzen wij mensen door.
- De Kledingbank werkt samen met de gemeente Leidschendam-Voorburg en organisaties zoals bijvoorbeeld Middin, Foxtaal, SenW, Reakt en Kwadraad. Er vinden doorverwijzingen plaats vanuit en naar het Sociaal Service Punt en er wordt samengewerkt met sleutelfiguren uit de wijk, verloskundige praktijk SIFRA en verschillende kledingname punten.

#### VOORUITBLIK

In 2022 is de beslissing gemaakt om de Kledingbank per 2023 te verhuizen naar de Groene loper. Doel van de verhuizing is o.a. om de samenwerking Sociaal Juridisch Dienst en het Sociaal Service Punt bevorderen. De vrijwilligers hebben door de verhuizing naar een Woej pand altijd een aanspreekpunt en doorstroom naar andere activiteiten voor de Kledingbank. Het wordt klanten vergemakkelijkt om bij deze activiteiten aan te sluiten (bv. koffie komen drinken tijdens openingstijden van de Groene loper).

## 2. Subsidietafel Betrokken & Inclusief

### 2.1. LVvoorElkaar

#### 2.1.1. Advies en informatie

##### DOEL

LVvoorElkaar adviseert en informeert (potentiële) vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties over vrijwillige inzet opdat ze respectievelijk hun vrijwilligerswerk en/of hun werk met vrijwilligers zo optimaal mogelijk kunnen uitvoeren.

##### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

- Thema/netwerkavond Inclusiviteit en diversiteit (15 deelnemers)
- Online vragenuurtje te voorbereiding op deelname aan de vrijwilligersmarkt (10 deelnemers)
- Vanuit het Coronaherstelfonds heeft LVvoorElkaar extra subsidie ontvangen en trainingen/workshops voor vrijwilligers en/of organisaties georganiseerd.
  - Workshop Krachtig Besturen (20 deelnemers)
  - Workshop Leidinggeven aan vrijwilligers – lastige gesprekken (14 deelnemers)
- Er zijn adviesgesprekken gevoerd met organisaties en vrijwilligers over vrijwillige inzet, waaronder door de LVvoorElkaar consulent met de 'Goed Geregeld'-licentie.
- Eén LVvoorElkaar-consultant kan als eenzaamheidsambassadeur (vrijwilligers)organisaties ondersteunen op dit thema. In het kader daarvan heeft LVvoorElkaar de Workshop 'Welkom bij onze club' georganiseerd vanuit het project Oog voor Elkaar.
- Onze nieuwsbrief naar (vrijwilligers) organisaties is zeven keer verstuurd naar ca 350 relaties/organisaties met actuele thema's rond vrijwillige inzet (bereik 2450).
- Nieuwsbrieven naar vrijwilligers zijn driemaal verstuurd naar ca 300 personen (bereik 900).

- Landelijke trends heeft LVvoorElkaar vertaald naar de lokale situatie.
- Organisaties zijn begeleid en gestimuleerd met betrekking tot gebruik van LVvoorElkaar.
- Er is veel informatie gegeven, er zijn tips en tricks gedeeld op LVvoorElkaar over het doen van vrijwilligerswerk en het werken met vrijwilligers.
- LVvoorElkaar gaf een presentatie aan adviesraad Sociaal Domein en het college van B&W.

#### RESULTAAT

Organisaties en vrijwilligers zijn geadviseerd en geïnformeerd en weten LVvoorElkaar goed te vinden bij vragen en/of ideeën.

#### Reacties deelnemers op de workshop Leiding geven aan vrijwilligers

*"Leuk en leerzaam om te horen waar andere verenigingen mee worstelen"*

*'Waardevolle tips en fijn om met elkaar te oefenen'*

#### 2.1.2. Vrijwillige coaches

##### DOEL

Zoveel mogelijk mensen, die ongewild niet participeren, weer mee laten doen door passend vrijwilligerswerk.

##### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

De vrijwillige coaches van LVvoorElkaar begeleiden mensen (in de verdere tekst 'deelnemers' genoemd), die ongewild niet participeren, naar passend vrijwilligerswerk. Na plaatsing gaat de begeleiding nog door, om de deelnemer en de organisatie te ondersteunen.

Deelnemers worden op verschillende manieren aangemeld bij LVvoorElkaar zoals WIJZ, het Participatieplan, het spreekuur van LVvoorElkaar en door diverse maatschappelijke organisaties.

De mogelijkheid van het inzetten van vrijwillige coaches is op diverse manieren onder de aandacht gebracht: via adviesgesprekken, bijeenkomsten, nieuwsbrief en een speciale pagina op het platform.

##### RESULTAAT

- Het doel om zoveel mogelijk mensen, die ongewild niet participeren, weer mee laten doen door passend vrijwilligerswerk te verrichten is gedeeltelijk behaald.
- In 2023 zijn er zeven deelnemers door vier coaches begeleid. Ieder traject is uniek, omdat het maatwerk betreft. De deelnemers zijn, op één na, geplaatst.
- LVvoorElkaar blijft afhankelijk van het aantal deelnemers dat aangemeld wordt. Daar blijven we iedere keer op inzetten en komt geregeld in gesprekken met de gemeente terug.

#### 2.1.3. Organisaties verbinden, informeren en van elkaar leren

##### DOEL

De vrijwilligersorganisaties in Leidschendam-Voorburg kennen elkaar en leren van elkaar.

##### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

LVvoorElkaar heeft in 2023 weer zitting genomen in de verschillende netwerken, zoals bijvoorbeeld het Platform 'Welkom Hier' en 'Zorg voor Elkaar LV'. In onze adviesgesprekken hebben we organisaties met elkaar in contact gebracht om ervaringen te delen. LVvoorElkaar heeft een verbindende rol; we kennen iedereen en weten waar alle organisaties mee bezig zijn, waar zij tegenaan lopen en waar zij succesvol zijn in hun werk met vrijwilligers. Bij diverse netwerken, zoals: Oog voor Elkaar, Platform Welkom Hier (coördinerend en organiserend) is de rol van LVvoorElkaar afgebouwd en zijn we nu op oproep beschikbaar. Daarnaast willen we Zorg voor Elkaar (coördinerend en organiserend), Loket Oekraïne: verbinden van organisaties en meedenken over de inzet van vrijwilligers noemen. Hier is de rol van LVvoorElkaar in 2023 afgebouwd naar oproepbasis.

##### RESULTAAT

Doel behaald. LVvoorElkaar wordt direct benaderd als deelnemers specifieke vragen hebben.

#### 2.1.4. Promoten vrijwilligerswerk

##### DOEL

Door vrijwilligerswerk te promoten, worden inwoners gestimuleerd en geïnspireerd om vrijwilliger te worden. Ze krijgen inzicht in de grote diversiteit van vrijwilligerswerk wat veel meer is dan alleen een kopje koffie schenken. Door goed zichtbaar te zijn als LVvoorElkaar, zijn inwoners geïnformeerd waar ze moeten zijn als ze zich willen inzetten.

##### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

Door o.a. de landelijke, dalende trend van het aantal vrijwilligers, blijft promotie van vrijwilligerswerk belangrijk.

- De driehoeksboarden in Leidschendam-Voorburg met de thema's 'Wat ga jij doen' 'Vrijwilligersmarkt', 'Dag van de Vrijwilliger' en 'Helpen maakt happy'. In totaal hebben de boarden in vijf verschillende weken verspreid in de gemeente gestaan.
- Er zijn verhalen gedeeld door middel van interviews met vrijwilligers en organisaties, op platform, in het Krantje en op social media.
- Social media: actief op Facebook, LinkedIn, Instagram door middel van posts en verhalen.
- Promotie vacatures door middel van advertenties Krantje, social media en raamvacatures.
- Advertenties in Het Krantje: 1x vacature-advertentie 1x in Krantje, 3 x advertentie aansluitend bij campagnes zoals Helpen maakt happy, Vrijwilligersmarkt en Dag van de Vrijwilliger
- Advertentiecampaagnes op social media voor het vergroten van het bereik van LVvoorElkaar.
- Persberichten verstuurd en geplaatst in lokale media, zoals het Krantje, Vlietnieuws, Midvliet etc.
- NLdoet: alle deelnemende organisaties op locatie bezocht en paaseitjes uitgedeeld aan de vrijwilligers. Daarnaast heeft College van B&W ook de handen uit de mouwen gestoken. LVvoorElkaar heeft dat i.s.m. de kluslocatie georganiseerd.
- Deelgenomen met stand aan Cultureel Zomerfestival, S&W proeverij en 55+ dag.
- Radioprogramma Baanbreker Midvliet: iedere laatste donderdag van de maand komt een vrijwilliger aan het woord om te vertellen wat zijn/haar vrijwilligerswerk zo leuk maakt.
- Consulente LVvoorElkaar diverse keren geïnterviewd door Midvliet over vrijwillige inzet
- Flyers LVvoorElkaar her en der verspreid bij verschillende organisaties met een publieke functie.

##### RESULTAAT

Doel behaald. Vrijwilligerswerk is gepromoot; inwoners zijn via diverse communicatiekanalen geïnformeerd en geïnspireerd. We zien bijvoorbeeld dat promotie ertoe heeft geleid dat 165 mensen de vrijwilligersmarkt hebben bezocht. In het schema op pagina 13 staan de resultaten van het online platform beschreven. Zo zien we dat ruim 1000 bezoekers hun weg naar het aanbod hebben gevonden.

#### 2.1.5. Vraag en aanbod vrijwilligerswerk

##### DOEL

Op een laagdrempelige manier vrijwilligersorganisaties en vrijwilligers met elkaar in contact brengen zodat er matches ontstaan.

##### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

- Via het digitale platform LVvoorElkaar komen vrijwilligers en (vrijwilligers)organisaties rechtstreeks met elkaar in contact. Het platform inspireert en informeert over de grote diversiteit aan vrijwilligerswerk. Vacatures worden automatisch bij vrijwilligers onder de aandacht gebracht. Het digitale platform is technisch doorontwikkeld, onder andere zijn de zoekfilters en de registratieflow verbeterd.
- Ook zetten we elke twee weken een vacature in de spotlights (op social media en op de homepage)
- Tijdens onze spreekuren gaan we met mensen in gesprek over passend vrijwilligerswerk en helpen we hen waar nodig in de eerste stappen naar vrijwilligerswerk.
- Vrijwilligersmarkt op 13 mei 2023 in het Raadhuis.

## RESULTAAT

- Spreekuur: aantal bezoekers 25
- Vrijwilligersmarkt: 20 organisaties met divers aanbod vrijwilligerswerk presenteerden zich aan 165 bezoekers. 98% van de geënquêteerde bezoekers gaf aan geïnspireerd te zijn m.b.t. vrijwillige inzet. 41% geeft aan als vrijwilliger aan de slag te gaan en 48% zegt dat misschien te gaan doen.
- Resultaten gebruikersonderzoek van het online platform:
  - Gebruikers beoordelen LVvoorElkaar met een **7,6**
  - 52% van de gebruikers (organisaties) noemt het digitale platform LVvoorElkaar noodzakelijk voor de werving van vrijwilligers
  - Organisaties waarderen het platform omdat het makkelijk werkt, veilig en aantrekkelijk is en men via LVvoorElkaar voor hen onbekende vrijwilligers kan bereiken 60% van de vrijwilligers zou het platform missen als het er niet meer was.
  - 50% van de vrijwilligers doet voor het eerst vrijwilligerswerk
  - 45% van de vrijwilligers doet door LVvoorElkaar méér vrijwilligerswerk dan voorheen.

### Resultaten online platform

Vrijwilligers	Vrijwilligers die platform actief gebruiken	223
	Nieuw aangemeld	158
Organisaties	Organisaties die platform actieve gebruikers	125
	Nieuw aangemeld	55
Vacatures	Nieuwe vacatures	182
	Gem. aantal actieve vacatures	115
Matches	Bevestigde matches	152

### Top 5 categorieën vraag en aanbod

Vacatures geplaatst door organisaties	Hulpaanbod geplaatst door vrijwilligers/ hulpaanbieders
1. Maatjes, buddy's en gezelschap	1. Maatjes & buddy's
2. Activiteitenbegeleiding	2. Gezelschap
3. Gastvrijheid en horeca	3. Activiteitenbegeleiding
4. Klussen buiten en tuin	4. Taal en lezen
5. Bestuur en organisatie	5. Gastvrouw/ gastheer

### Reacties over de online platform LVvoorElkaar:

“Makkelijk zoeken naar vrijwilligers” (gebruiker namens organisatie 41-50jr)

“Nieuwe vrijwilligers die je anders niet bereikt” (gebruiker namens organisatie 61-70jr)

“Zonder vrijwilligers zou ons project niet kunnen draaien. Ik heb alle vrijwilligers te danken aan LVvoorElkaar” (gebruiker namens organisatie 31-40jr)

“Alles te vinden op één plek, eigen voorkeuren in te stellen is helemaal top” (vrijwilliger 51-60 jaar)

“Er staan zeer veel verschillende werkzaamheden voor vrijwilligers werk op de website. Er is op elk niveau vrijwilligerswerk te vinden” (vrijwilliger 61-70 jaar)

“Ik heb in januari van dit jaar een ontzettend mooie baan als vrijwilliger gevonden waarin ik komend jaar een opleiding in ga volgen. Zonder de mogelijkheid van deze organisatie was dat niet gebeurt waarvoor dank!” (vrijwilliger 31- 40 jaar)

### 2.1.6. Waardering vrijwilliger

Het tonen van waardering voor de vrijwilliger, wordt middels de volgende activiteiten gedaan:

- Dag van de vrijwilliger: Op de dag van de vrijwilliger heeft LVvoorElkaar een feestelijke bijeenkomst op het Raadhuis georganiseerd met 100 vrijwilligers en wethouder Bianca Bremer. De wethouder heeft hier persoonlijk de eerste kerstkransen uitgedeeld en met de vrijwilligers gesproken.
- Decembergroet: De gemeente Leidschendam-Voorburg trakteert vrijwilligers op een Decembergroet: een kerstkrans van Bakker Klink. Hiermee bedankt het college de vrijwilligers voor hun inzet. LVvoorElkaar organiseert en coördineert het hele proces van deze attentie voor de vrijwilligers, het gaat om zo'n 3000 kerstkransen. In 2023 zijn weer meer kerstkransen aangevraagd dan voorgaande jaren. Deze jaarlijkse traditie wordt zeer gewaardeerd door de vrijwilligers.

Vrijwilligers geven op verschillende manieren tijdens bovenstaande activiteiten bij LVvoorElkaar aan dat ze 'zich gezien en gewaardeerd voelen'.

### 2.1.7. Vrijwilligersacademie

#### DOEL

De redenen waarom de vrijwilliger-van-nu zich wil inzetten zijn veranderd. Een belangrijke motivator, zeker bij jongeren, is dat de vrijwilliger van het vrijwilligerswerk 'wil leren'. De vrijwilligersacademie op LVvoorElkaar voorziet in die behoefte.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

Op de vrijwilligersacademie staan diverse cursussen, e-learnings, Webinars, workshops, bijeenkomsten en trainingen, gericht op vrijwilligerswerk, zowel landelijk als lokaal. LVvoorElkaar inventariseert regelmatig de ontwikkelingsbehoefte van vrijwilligers en organisaties en zorgt voor promotie van het aanbod dat op de academie staat.

#### RESULTAAT

In 2023 zijn er 32 cursussen en dergelijke aangeboden via de vrijwilligersacademie.

### 2.1.8. Extra inzet LVvE : Crisisnoodopvang vluchtelingen

#### DOEL

Het bieden van een zo prettig mogelijke crisisnoodopvang aan 75 asielzoekers uit Ter Apel in de Kastelenring (juni-juli).

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

In heel korte tijd werven van vrijwilligers en hen inroosteren op de volgende diensten: catering (maaltijden uitdelen), infobalie en activiteiten.

LVvoorElkaar heeft ook een dienst meegedraaid om een goed inzicht te krijgen in de situatie.

#### RESULTAAT

Doel behaald: Ondanks dat er van tevoren weinig bekend was, zoals bv. de samenstelling van de groep asielzoekers en de daarmee samenhangende gewenste diensten, en daarnaast de korte tijdspanne waarin alles moest gebeuren, is het gelukt om ruim 70 vrijwilligers te werven en in te roosteren zodat alle diensten 'bemand' waren.

## 2.2. WDC Sociaal beheer en opbouwwerk

### 2.2.1. Wijk- en dienstencentra en sociaal beheer

#### DOEL

De wijk- en dienstencentra (WDC's) van Woej zijn laagdrempelige ontmoetingsplekken waar alle inwoners van Leidschendam-Voorburg dagelijks terecht kunnen voor ontmoeting, activiteiten (sociaal, educatief, sportief of ter ontspanning) en informatie en advies. De centra spelen zo een belangrijke rol in de sociale activering van inwoners en het versterken van de verbinding tussen de buurt en haar bewoners. Ze dragen bij aan het verminderen van eenzaamheid. Belangrijk effecten zijn verder het vergroten van zelfredzaamheid en daarmee het vermogen om langer zelfstandig te kunnen wonen en het ontwikkelen van een gezondere leefstijl.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

De wijk- en dienstencentra vormen de thuisbasis van zowel de sociaal beheerders als het opbouwwerk. De sociaal beheerders zorgen er in samenwerking met een grote groep van ruim 100 vaste vrijwilligers voor dat de wijkcentra gastvrijheid bieden aan een groot aantal activiteiten en initiatieven van zowel buurtbewoners, diverse andere organisaties en Woej. Denk hierbij aan uiteenlopende zaken als eetprojecten, taallessen, beweegactiviteiten, bridge of schilderen, maar ook dagbesteding voor ouderen met geheugenproblemen en spreekuren van het Sociaal Service Punt (SSP).

Het wijk- en dienstencentrum geeft vrijwilligers de mogelijkheid zichzelf te ontwikkelen. Dit kan zijn op taalgebied, om werkervaring op te doen, te leren weer deel te nemen aan de samenleving of bijvoorbeeld te (re-) integreren. Het aansturen van vrijwilligers vraagt vanwege aandachtspunten als taalachterstand, verstandelijke beperking of GGZ-problematiek veel tijd en aandacht van het sociaal beheer.

De wijk- en dienstencentra worden ingezet voor door Woej zelf georganiseerde activiteiten, maar worden ook veel gebruikt door maatschappelijke partners uit het veld. Zoals de Brede School, het SSP, IBCE, SenW, Middin, enkele GGZ-instellingen en buurtinitiatieven.

Dit gebruik wordt gestimuleerd door het bieden van diverse faciliteiten (horecavoorziening, computer- en kopieerfaciliteiten) en een op de gebruikers afgestemde tariefstelling. Op de website [www.Woej.nl](http://www.Woej.nl) staat de actuele activiteitenkalender en deze is ook als flyer op de locaties te vinden. Daarnaast geven we regelmatig aandacht aan de activiteiten op social media.

#### RESULTATEN

De vaste en geplande activiteiten zijn gevarieerd en aangepast aan de wensen van vandaag. Wekelijks bezoeken gemiddeld tussen de 500-750 mensen zowel de Groene Loper als de Plint. De bezettingsgraad van de verschillende ruimtes in onze wijk- en dienstencentra was in 2023 gemiddeld 70%. In het WDC Oranjehoek komen relatief minder bezoekers en ligt de bezettingsgraad lager omdat deze locatie grotendeels fungeert als kantoorpand. Iedere week is het activiteiten aanbod zichtbaar op social media, in flyers en in de regionale media. Zo weten steeds meer bewoners onze wijk- en dienstencentra te vinden. Alhoewel we niet voor alle activiteiten aantallen bijhouden, kunnen we met zekerheid zeggen dat de wijk- en dienstencentra in 2023 duizenden (niet) unieke bezoekers heeft gehad. Zo hebben alleen al aan verschillende eetactiviteiten, die wekelijks plaatsvinden in 2023, ruim 2500 mensen deelgenomen. De WDC's zijn tijdens kantoor tijden en i.v.m. verschillende activiteiten ook in de avonden geopend. Indien nodig en mogelijk kunnen bewoners en organisaties ook in de weekenden gebruikmaken van ruimtes.

#### SAMENWERKINGSVERBANDEN

In 2023 was er veel vraag naar ruimtes. Meer bewoners en organisaties willen gebruik maken van de WDC's ten behoeve van vergaderingen, maatschappelijke activiteiten of bijeenkomsten. Er is een vaste groep van ongeveer 100-125 verschillende organisaties die structureel ruimtes gebruiken. Hierdoor wordt er automatisch met al deze wijkpartners samengewerkt. Onderstaand een aantal opgesomd. Voor de verhuur van de ruimtes worden verschillende tarieven gehanteerd; sociaal-, commercieel en maatschappelijk tarief. Als bewoners een activiteit voor de wijk organiseren kunnen zij gratis gebruikmaken van de ruimtes.

Hadoks Chronische Zorg, Happy Stones, PCOB, Bridge De Plint, JOGG, SSP, SenW, Even anders creatief, Roze Plus, Vervane Beheer B.V., IBCE, Bewonerscommissie Dillenburgsingel, Saida Aghmich-el Hassnaoui Popkoor Amazing, Dietiste, Florence Thuiszorg, Vluchtelingenwerk, Middin Locatie Dillenburg, Bemiddeling & mediation, Edelsmeden, FS HCC Haaglanden, LV voor Elkaar, Stichting CAV, Stichting IDB, Levens Kunst Fotografie Ateliers 60+, VZB Vastgoed, VvE Marie Hoffmanlaan 1-47, Buurtzorg Nederland Stichting Destiny Social Events, Madamme Koor, Huurdersvereniging Respectus, Gemeente Leidschendam-Voorburg, bemiddeling & Mediation WIJKZ, De Ontmoeting etc.

#### UITDAGINGEN

De vraag naar openstellingen in de avonden en weekenden is een uitdaging. Er moet een vrijwilliger aanwezig zijn maar niet alle vrijwilligers willen buiten de kantooruren deze verantwoordelijkheid dragen. In 2024 ligt er de uitdaging om een nog beter beeld te krijgen van de bezettingsgraad en het aantal deelnemers. Zodat er nog efficiënter kan worden gepland. Vrijwilligers zijn een onmisbare schakel in de WDC's. In 2024 wordt het vrijwilligersbeleid geactualiseerd en een vrijwilligerscoördinator aangesteld. Daarnaast wordt er een coördinator sociaal beheer aangesteld om de sociaal beheerders te ondersteunen. En om daarmee ook een beter onderscheid te kunnen krijgen in taken die horen bij het sociaal en het facilitair beheer.

#### 2.2.2. Opbouwwerk

##### DOEL

Het opbouwwerk draagt bij aan het prettig wonen in elke buurt. Woej stimuleert bewoners om activiteiten te organiseren en ondersteunt daar ook bij. Enige voorbeelden zijn:

- Verminderen van eenzaamheid.
- Bestaande sociale netwerken verstevigen en vergroten.
- Nieuwe sociale netwerken initiëren.
- Inwoners stimuleren meer activiteiten te organiseren.
- Initiatieven van bewoners (individueel en collectief) faciliteren, verbinden en ondersteunen.
- Effectief matchen van vraag en aanbod van vrijwilligers.
- Toename van sociale cohesie.

##### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

We proberen netwerken tussen mensen en groepen tot stand te brengen en/of te vergroten. Zo dragen we bij aan het verminderen van eenzaamheid in de wijk. Op basis van onderstaande activiteiten die soms structureel van aard zijn met unieke deelnemers en soms incidenteel plaatsvinden, kunnen we concluderen dat we duizenden bewoners uit Leidschendam-Voorburg hebben geactiveerd en ondersteund. D.m.v.:

- Zomerse uitjes – burens voor burens Prinsenhof en Heuvelwijk.
- Wandelclub.
- Warme Winter Week.
- Week tegen de eenzaamheid i.s.m. Oog voor Elkaar.
- Promotie en uitrol Lief- en Leedstraatjes in Leidschendam en Voorburg.

##### Bestaande sociale netwerken verstevigen en vergroten

- Koningskerk maaltijden
- Dag van de vrijwilliger
- Plantjesmarkt Voorburg
- Burendag, faciliteren extra budget en ondersteunen initiatieven voor Sterk voor Noord
- Warme Winter Week
- Bovenveen Samen
- Sterk voor Noord – diverse opgaven
- Taal met Koffie
- Huiskamer Heuvelwijk
- Open CreaClub Vrijdagmiddag
- Brei- en Haakclub



### **Nieuwe sociale netwerken initiëren**

- Afghaanse vrouwen/ - vereniging
- Moestuin Voorburg in samenwerking met Nicolaas Beetslaan Tuinvereniging
- Voorburg Noord in samenwerking met gebiedsregisseur, wijkagent en WoonInvest
- Vrouwenontmoetingsochtend
- Ouder-Kind avontuur op zondag
- Vrouwendag (Voorburg en Leidschendam)
- Suikerfeest (Leidschendam)

### **Inwoners stimuleren meer activiteiten te organiseren**

- NL doet promoten
- Burendag promoten
- World Clean Up Day/ Landelijke Opschoondag
- Happy Stones
- Mozaïek workshops
- Zomermarkt
- Ondersteunen Stichting Moedercentrum tot het komen van een volledig bestuur

### **Initiatieven van bewoners (individueel en collectief) faciliteren, verbinden en ondersteunen**

- Prinsenhofevenementen Zomerfestival
- Burendag in samenwerking met Sterk voor Noord (6 initiatieven)
- Klaverjasclub
- Wandelclub
- Buurtkamer
- Buren organiseren uitjes voor bewoners Prinsenhof en Heuvelwijk
- Duofiets – ondersteuning nieuw op te zetten stichting + ondersteuning aanvraag financiering
- Moestuin
- Rommelmarkten
- BPG Prinsenhof - ondersteunen Landelijke Opschoondag en World Clean Up Day
- Bewonersinitiatief: Kerststukjes maken in de Plint i.s.m. GGZ Rivierduinen
- Sinterklaasfeest
- SOLcollages workshops
- Activiteitencommissie de Tol

### **Effectief matchen van vraag en aanbod van vrijwilligers**

- Schoonmaakacties (World Clean Up Day en Landelijke opschoon dag)
- Burendag
- BPT Leidschendam Noord

### **Toename van sociale cohesie**

- Sociale matchgesprekken
- Lief en leedstraatjes
- Warme Winter Week

De laagdrempelige activiteiten zijn actief gepromoot, o.a. door het plaatsen van paginagrote advertenties in Het Krantje en via social media. Juist deze gratis en vrij toegankelijke activiteiten zijn voor bewoners die moeite hebben om hun sociale contacten aan te halen een middel om anderen te ontmoeten.

## **RESULTATEN**

### **Meer diversiteit**

In 2023 is meer ingezet op de diversiteit van de verschillende bewonersgroepen in Leidschendam en Voorburg. Mede door een succesvolle uitvoering van Vrouwendag en het Suikerfeest in Leidschendam zijn meerdere initiatieven ontstaan door bewoners die de verbinding met elkaar en de wijk zoeken. Dit heeft geresulteerd in activiteiten voor en door vrouwen en kinderen van niet-westerse komaf. Door de initiatiefnemers te ondersteunen in het verhelderen van de initiatiefvraag, het aanvragen voor de benodigde financiën en het bieden van ruimte in WDC's zijn de bezoekers en deelnemers meer een afspiegeling geworden van de inwoners

in de wijken van Leidschendam Noord. Daarmee is ook het gebruik van het WDC in het weekend toegenomen. De initiatiefnemers kunnen op zondag gebruik maken van de verschillende lokalen om o.a. huiswerkbegeleiding te geven, kookworkshops te geven en ouders met opvoedvragen te ondersteunen.

### **Meer sociale cohesie**

De contacten tussen de verschillende wijkbewoners heeft o.a. geresulteerd in een aantal gezamenlijke activiteiten gericht op ontmoeting en daarmee verbinding in de wijk. Door elkaar beter te leren kennen wordt de kans groter om de sociale cohesie te versterken.

We zien dat sommige activiteiten en interventies een positief effect hebben bij deelnemers op meerdere gebieden. Zo vermindert de 'Warme Winter Week' het gevoel van eenzaamheid, vergroot het sociale netwerken en de algehele sociale cohesie van de wijk.

Na de warme winterweek van 2022 is in de Groene Loper een brei en haakclub opgestart. Een buurtbewoonster die goed kan breien en haken heeft dit opgezet. Deze brei- en haakclub is een groot succes. Deelnemers helpen elkaar met de werkjes, en hebben onderling goed sociaal contact.

Ook is door bewoners een high-tea en een vrouwendag georganiseerd.

### **Meer zelfstandigheid**

Een aantal initiatiefnemers hebben in 2023 zelfstandig hun activiteiten kunnen uitvoeren. Ondersteuning is daarom minimaal nodig. Zo is de Duo-fiets verzelfstandigd. Zij hebben hun stichting en financiën op orde. Prinsenhofevenementen heeft zelf hun financiën en vergunningen aangevraagd voor het zomerfestival en hebben zelfstandig een aantal rommelmarkten en activiteiten gericht op feestdagen georganiseerd. Ook de uitjes worden nu zelfstandig verzorgd door de bewoners.

Bewoners zijn aan elkaar gekoppeld en ondersteunen elkaar in de idee-vorming, het aanvragen van financiën en het uitvoeren van activiteiten. Vooral de diversiteit en verschillende achtergronden van bewoners die elkaar enthousiasmeren en helpen is mooi om te zien. We zijn er trots op! Want dat is waar we op inzetten – informele netwerken die zelfstandig kunnen acteren.

De buurtkamer in de Heuvelwijk is afgelopen jaar overgegaan in de huiskamer. Met de opening van Duyv21 hebben de bewoners een beter geoutilleerde ruimte, waar zij zelfstandig en soms onder begeleiding van de flatcoach, hun activiteiten organiseren en uitvoeren. De vrijwilligers van de buurtkamer zijn overgegaan naar de huiskamer, maar hebben nog wel een vrijwilligerscontract bij Woej. Alle deelnemers (ook uit de andere straten van de Heuvelwijk) zijn overgegaan naar de activiteiten van de huiskamer.

De ondersteuning van Stichting Moedercentrum heeft geresulteerd in een volledig bestuur. Daardoor kan Stichting Moedercentrum zelfstandig verder.

### **Meer Lief- en leedstraatjes**

Tijdens de week van "OogvoorElkaar" heeft, samen met de woningcorporaties Vidomes en Wooninvest, een actieve werving plaatsgevonden voor de Lief- en Leedstraatjes. Door de inzet van een koffiekar is het Lief- en Leedstraatje gepromoot in de Tol, de Burgemeester Velthuislaan, de Haar, het Abdijpad, Corbulokade, Jan Mulderstraat, von Geusastraat en Klaverweide. Uit deze werving hebben zijn 8 lief- en leedstraatjes gevormd. De tol 3 gangmakers Kapelpad Voorburg: Klaverweide Corbulokade Rijnlandpad Guido Gezellestraat. In Leidschendam-Voorburg zijn nu 10 lief- en leedstraatjes actief. De gangmakers hebben allemaal een geldkistje met daarin 75,- euro ontvangen, een voordeursticker met "gangmaker", een katoenen tasje, ansichtkaarten.

Eind november is een gangmakerscafé georganiseerd. Hier is echter geen gebruik van gemaakt. Men ervaart de novembermaand als te donker om 's avonds nog over straat te gaan. In 2024 wordt in het voorjaar opnieuw een gangmakerscafé aangeboden. Gebleken is dat een aantal straten nog niet klaar zijn voor een lief- en leedstraatje. Daar is meer voor nodig. Met de woningcorporaties is afgesproken dat in 2024 in de Jan Mulderstraat en in de Haar verder onderzoek wordt gedaan naar wat meer nodig is om de bewoners te betrekken bij hun straat en de burens.

### **Minder sociale matchgesprekken**

De sociale matchgesprekken geïnitieerd door Vidomes hebben ook in 2023 weer plaatsgevonden. Omdat de renovatie is afgerond is het aantal gesprekken sterk afgenomen. Het gaat om de normale verhuismobiliteit. Meer samen mogelijk. Zowel Vidomes als Woej hebben in de evaluatie aangegeven dat deze methodiek een mooie aanvulling is op de leefbaarheid en de sociale cohesie. Kandidaat bewoners reageren positief op de gesprekken en voelen zich welkom geheten door de woningbouwcorporatie. Deze gesprekken worden gecontinueerd in 2024.

In Leidschendam Zuid is Gezond Samenleven gestart. Vanuit de Positieve Gezondheid gedachte wordt samen met partners en bewoners de behoeften van de wijk in kaart gebracht. De kerngroep bestaat daarom uit professionals en bewoners. Middels een actie-onderzoekmodel worden in 2024 de resultaten bekend. Het opbouwwerk van Woej heeft hier een actieve rol in.

Vanuit de GALA gelden is eind 2023 de sociaal makelaar aangenomen. Op verzoek van de gemeente is dit een samenwerkingsverband tussen Woej en SenW. Dit heeft geresulteerd in nog meer afstemming tussen de twee organisaties d.m.v. het instellen van een project – en regiegroep. De projectgroep bestaat uit professionals van SenW en Woej, de regiegroep uit de beleidsmedewerker en de gebiedsregisseurs van de gemeente. Plannen krijgen begin 2024 meer vorm.

### **SAMENWERKINGSVERBANDEN**

Sterk voor Noord, Bovenveen Samen, Voorburg Noord. St. IBCE, Bibliotheek aan de Vliet, SenW, Vidomes, Wooninvest, Reos, wijkagenten, Stichting Moedercentrum, Koningskerk, React, LVvoorElkaar, gebiedsregisseurs, Energiecommon, handhaving, Zevenheuvelkerk, Vluchtelingenwerk,

### **UITDAGINGEN**

De vraag naar samenlevingsopbouw is groot. Veel bewoners en partners weten de opbouwwerkers te vinden. Vooral in de gereguleerde samenwerkingsverbanden wordt vaak een beroep gedaan op het opbouwwerk. Daar waar de sociale cohesie en leefbaarheid onder druk staat, wordt Woej gevraagd actie te ondernemen. Impact gedreven werken, specifiek voor een essentieel onderdeel als samenlevingsopbouw, vraagt om een duidelijke focus van de opbouwwerkers, Woej als organisatie en samenwerkingspartners. De middelen in Leidschendam-Voorburg zijn hiervoor beperkt. De verwachtingen van partners over de inzet van het opbouwwerk zijn echter hoog maar niet altijd reëel en realiseerbaar. In 2023 hebben we met regelmaat uitleg geven over gemaakte keuzes in relatie tot wendbaarheid, beschikbaarheid en inzet.

### **VOORUITBLIK**

De opbouwwerkers van Woej gaan meer impact gedreven werken en laten de huidige (wijk)verdeling los en kijken meer naar de wijken waar inzet noodzakelijk is. De focus voor de opbouwwerkers gaat uit naar de aandachtsgebieden Voorburg Noord, Voorburg Bovenveen, Leidschendam Noord en Leidschendam Zuid.

De samenwerking met SenW stemt hoopvol en wordt geïntensiveerd. Immers met een bredere inzet op verschillende kennisterreinen worden de wijken en buurten en daarmee de bewoners beter bediend. Ook de samenwerking met de woningcorporaties wordt nog verder aangescherpt, door het inzetten van de sociale matchgesprekken in Voorburg Noord, de bewonersonderzoeken in het kader van de Lief- en Leedstraatjes en uiteraard de samenwerking met de huiskamer Duyv21.

De bewoners die initiatieven indienen worden zoveel mogelijk gekoppeld aan andere bewoners die een soortgelijk initiatief hebben ontwikkeld en daarmee kennis hebben opgedaan om een dergelijke activiteit uit te kunnen voeren. Dit versterkt de burgerkracht en geeft het opbouwwerk meer ruimte om daar aan te sluiten waar zij nog meer dan nu het verschil kunnen maken.

## 2.3. Roze Plus Soos

### DOEL

De Roze Plus Soos is een gezellige middag voor LHBTIQ+ ouderen die maandelijks plaatsvindt. Tijdens deze waardevolle bijeenkomsten krijgen ouderen de kans om sociale contacten op te doen in een informele, gezellige sfeer.

### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

Alle bijeenkomsten hebben een thema. Bijvoorbeeld 'Liedjes uit de oude tijd', optredens en een BBQ in de zomer. In oktober 2023 is wethouder Astrid van Eekelen op bezoek geweest in verband met 15-jarig bestaan. Naar aanleiding van het bezoek is er een artikel in Het Krantje geplaatst. In dit artikel werd niet alleen aandacht besteed aan het 15-jarig bestaan, maar werd er ook publiciteit gegenereerd voor de Soos.

### RESULTATEN

De soos wordt maandelijks bezocht door 25 tot 30 deelnemers (in 2022 15 deelnemers). Waarvan 3 het programma vormgeven. In 2023 zijn er 12 bijeenkomsten georganiseerd, elk op de 1ste vrijdag van de maand.

### TOELICHTING

Het deelnemersaantal is verdubbeld naar ongeveer 30 vaste deelnemers met de gemiddelde leeftijd van 60/70+. Het afgelopen jaar heeft de vrijwilligerscoördinator, Anneke van Noorland, veel tijd geïnvesteerd in het geven van voorlichting. Zij is aangesloten bij verschillende bijeenkomsten en activiteiten om ook de jongere doelgroep van 40-50-plussers te enthousiasmeren om deel te nemen aan de Soos. We zien dat deelnemers naast de vaste bijeenkomst een keer per maand ook meer zelfstandig activiteiten organiseren en elkaar weten te ontmoeten.

Als Regenbooggemeente is er buiten de Subsidietafel in Leidschendam-Voorburg budget beschikbaar voor activiteiten. We gaan bij de deelnemers inventariseren aan welke activiteit behoefte is, zodat we op tijd een aanvraag kunnen doen.

## 3. Subsidietafel Zelfredzame Inwoners

### 3.1. Gebundelde Kracht

#### DOEL

- De maatschappelijke acceptatie en participatie van mensen met een (ernstige) psychische kwetsbaarheid en/of psychosociale problematiek bevorderen
- Het herstel van mensen met een psychische en/of psychosociale problematiek bevorderen, zodat ze weer (meer) grip op hun situatie én een betere kwaliteit van leven krijgen
- Escalatie van problematiek voorkomen (door vroege signalering, monitoring en opschalen van zorg)
- Onnodige inzet van psychiatrische zorg beperken (afschalen waar mogelijk)
- Overbelasting van de naasten voorkomen
- Ondersteuning en begeleiden van vrijwilligers met een psychische kwetsbaarheid in de wijkcentra

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

De professionals van organisaties die zich inzetten voor mensen met een psychische kwetsbaarheid komen bijeen. Professionals kunnen casuïstiek die zij willen bespreken meenemen naar dit overleg. Afhankelijk van de vragen van de cliënt worden een aantal organisaties gevraagd mee te denken. In werkgroepen gaan de professionals met verschillende thema's aan de slag.

#### RESULTATEN

Woej neemt deel aan de focusbijeenkomst, casuïstiekoverleg. Daarnaast neemt Woej deel aan de werkgroep die gericht is op ondersteuning van vrijwilligers in de wijkcentra met een psychische kwetsbaarheid. Er is inmiddels een goed en uitgebreid netwerk dat elkaar op casuïstiekniveau goed weet te vinden.

## 3.2. Cliënt ondersteuning Ouderen

### DOEL

Ouderen ondersteunen, zodat ze langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

- Ondersteunen bij het langer zelfredzaam zijn van ouderen
- Vanuit onze preventieve manier van werken kunnen we vroegtijdige signalen oppakken
- Bevorderen van een gezonde leefstijl
- Vergroten netwerk
- Psychosociale ondersteuning
- Praktische ondersteuning d.m.v. informeren en/of aanvragen zorg en wetgeving
- Overleg en samenwerken met netwerkpartners
- Themabijeenkomsten

Sociaal werkers voeren ondersteunende-, adviserende-, motiverende- en activerende gesprekken. Deze vinden plaats bij ouderen thuis en/of in de wijk- en dienstencentra. Tijdens de gesprekken wordt bekeken op welk terrein de hulpvraag ligt en wat Woej hierin kan betekenen. Eventueel wordt de oudere intern en/of extern doorverwezen naar bijvoorbeeld de SJD, Bezoek op Maat, activiteiten op de wijk- en dienstencentra, vrijwilligerswerk, externe activiteiten, maatjes projecten, naar MEE of naar de huisarts.

Ouderen komen vaak met een kleine vraag bij de sociaal werker terecht. Door breder uit te vragen wordt andere problematiek op psychosociaal, financieel, fysiek terrein achterhaald. Dit leidt in sommige gevallen tot langdurigere begeleiding en doorverwijzing. De interne doorverwijzing is veelal naar de SJD en naar activiteiten in de WDC's zoals bewegings- en ontmoetingsactiviteiten en mantelzorgondersteuning. Er wordt extern vooral veel samengewerkt met de thuiszorg/wijkverpleegkundigen (over het algemeen WZH en Florence) en binnen (de betrokken partijen van) het Sociaal Service Punt.

### RESULTATEN

	2023	2022
Aantal nieuwe casussen	99	90
Aantal casussen afgesloten	82	98
Aantal casussen actief	17	

#### Hulpvragen

	2023	2022
Ontmoeting	9	55
Geestelijke en lichamelijke gezondheid	63	51
Sociaal netwerk en maatschappelijke participatie	54	68
Administratieve ondersteuning	5	10
Divers/ overig	75	48

### TOELICHTING

De door de sociaal werkers ondersteunde ouderen kennen de (on)mogelijkheden met betrekking tot de zorg, welzijn, activiteiten binnen de gemeente Leidschendam-Voorburg. Er is samen met de ouderen bekeken wat de hulpvraag is en wat degene nodig heeft om zo zelfredzaam mogelijk te kunnen functioneren. Met motiverende gesprekstechnieken en via de methodiek van de positieve gezondheid is de eigen kracht aangeboord en zijn de kwaliteiten, mogelijkheden en behoeftes van de oudere besproken. Het netwerk van de cliënt is in kaart gebracht en waar mogelijk betrokken of versterkt, zowel formeel als informeel. Dit alles maakt dat we in een

vroeg stadium de mogelijkheden, vragen en behoefte in kaart hebben en de benodigde ondersteuning kunnen bieden.

#### **SAMENWERKINGSVERBANDEN**

Als ouderenwerker werken we veel samen met de Gemeente, huisartsen, POH-ouderen, netwerkpartners zoals, Mee, Kwadraad, SSP, collega's van Woej, buurtambassade, WZH, Florence etc.

#### **UITDAGINGEN**

Het komend jaar willen we het bereik vergroten om zo nog meer ouderen te bereiken.

#### **VOORUITBLIK**

Er zijn veel thuiswonende ouderen die nu en in de toekomst geen plek in een instelling of de juiste zorg kunnen krijgen. De druk op de zorg neemt toe en het aantal zorgverleners af. Dat kan betekenen dat er meer vragen zullen komen van thuiswonende ouderen. De uitdaging is om met minder professionals en vrijwilligers in de zorg de juiste zorg te kunnen regelen voor de mensen zodat men langer zelfstandig kan blijven wonen.

### **3.3. Sociaal Service Punt (uitgebreid verslag in bijlage 1)**

Het Sociaal Servicepunt is een netwerkorganisatie, waarbij de partners Kwadraad, Woej, Sport en Welzijn en MEE ZHN vanuit hun eigen expertise ondersteuning bieden voor iedereen in Leidschendam-Voorburg met alle (hulp)vragen op sociaal gebied.

We bieden: informatie, advies, onafhankelijke cliëntondersteuning en praktische hulp. Het letterlijk samenwerken op een plek betekent voor de inwoners van Leidschendam-Voorburg dat zij sneller en makkelijker de juiste ondersteuning kunnen ontvangen. Achter één toegang zitten verschillende deuren. Verdere rapportage is opgemaakt door de coördinator van SSP in bijlage 1.

### **3.4. Personenalarmering Woej**

#### **DOEL**

Ouderen langer veilig en zelfstandig thuis laten wonen.

#### **ACTIVITEITEN & PROJECTEN**

Om langer en veilig thuis wonen te faciliteren, biedt Woej aan ouderen en mensen met een zorgbehoefte of handicap de mogelijkheid om gebruik te maken van personenalarmering. Dit systeem kan zowel op medische als op sociale indicatie worden aangevraagd, waarbij de cliënt kan kiezen uit twee wijzen van hulpopvolging: door de eigen mantelzorgers of door professionele hulpverleners.

Professionele hulpverlening wordt geboden door partner WoonZorgcentra Haaglanden (WZH). De bereikbaarheid voor technische problemen buiten kantooruren wordt verzorgd door de Zorgcentrale.

#### **RESULTATEN**

Begin 2023: 226 aansluitingen, eind 2023 194 aansluitingen. In 2023 heeft Woej vanwege weggevallen subsidie helaas het aanbieden van personenalarmering bij inwoners van Leidschendam/Voorburg stop moeten zetten.

Er is gepoogd om via een andere organisatie de klanten een warme overname te kunnen bieden. Helaas liepen deze pogingen op niets uit en zijn 179 klanten per brief en later ook telefonisch benaderd om hier uitleg over te geven. Ook is er telefonisch desgewenst wat begeleiding gegeven, zodat de door Woej gestelde deadline van 1 januari 2024, waarop alles naar alle betrokkenen afgehandeld moest zijn, gehaald kon worden. Er waren enkelen die zich nog tot eind februari tot ons hebben gericht.

### 3.5. Mantelzorgondersteuning

#### DOEL

- Ondersteunen, informeren, adviseren en waarderen van mantelzorgers. Mantelzorg is een wezenlijk onderdeel van het Nederlandse zorgsysteem. Mensen blijven langer thuis wonen en verblijven korter in een ziekenhuis of revalidatiecentrum, waardoor meer zorgtaken bij mantelzorgers komen te liggen.
- Het werven, koppelen en begeleiden van Bezoekmaatjes en daarmee de mantelzorg te ontlasten
- Samenwerken binnen het netwerk op het terrein van vrijwilligers.
- Samenwerken met professionals vanuit het convenant om de mantelzorgers in beeld te krijgen.
- Werven, koppelen en begeleiden van vrijwilligers voor zowel Woej als andere organisaties door middel van website en inzet sociaal werker.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

##### Individuele mantelzorgondersteuning

Ondersteuning van de mantelzorg om in balans te blijven, goed voor zichzelf te zorgen zodat de zorg voor de ander kan blijven volhouden. Dat wordt op individueel gebied met 1 op 1 gesprekken of collectief via training geboden. Daarnaast wordt er informatie geboden over de wet- en regelgeving en mogelijkheden. Er wordt indien nodig verwezen naar netwerkpartners voor het aanvragen of inzetten van hulp.

##### Collectieve mantelzorgondersteuning

Training geboden aan mantelzorgers “mantelzorg in balans” en het mantelzorgcafé, dag van de mantelzorg.

##### Bezoek op Maat

Een maatjesproject koppelt bezoekvrijwilligers aan ouderen en hun eventuele mantelzorgers. De vrijwilligers verlichten de draaglast van een mantelzorg door het bieden van respijtzorg: zij nemen de zorg tijdelijk over, zodat de mantelzorg even tijd voor zichzelf heeft. Een sociaal werker van Woej werft, traint en coacht de vrijwilligers en voert de intakegesprekken met de cliënt en koppelt hem of haar met een vrijwilliger.

##### Inzetten van zorgvrijwilligers

Dit is van groot belang voor de ondersteuning van zowel ouderen als ook de mantelzorg. Deze vrijwilligers bieden gezelligheid maar vaak ook praktische ondersteuning als het samendoen van een boodschap of even mee naar een afspraak gaan.

##### Organisatie en deelname aan diverse platforms en activiteiten

Voor mantelzorgers en professionals werkzaam met mantelzorgers:

- Mantelzorgcafé, samen met WZH, Florence
- Alzheimercafé, samen met Florence, WZH
- Dag van de Mantelzorg
- Mantelzorgwaardering,
- Platform zorgvrijwilligers
- Netwerk overlegmantelzorg vanuit het convenant
- Voorlichting geven aan organisaties zoals o.a. KBO/PCOB, POH

#### RESULTATEN

##### Aantal deelnemers

	2023	2022
Mantelzorgcafé 9 x per jaar	20-25 per keer	7- 10 per keer
Alzheimer Café 10 x per jaar	30-40 per keer	30- 40 per keer
Bezoek op maat	33	36
Mantelzorgondersteuning	67	Ong. 65

#### **SAMENWERKINGSVERBANDEN**

Gemiddeld 2023: 43 vrijwilligers actief.

Woej heeft deelgenomen én actief bijgedragen aan de dag van de mantelzorg, het Netwerk Mantelzorgoverleg en het Platform Zorgvrijwilligers

#### **UITDAGINGEN**

We willen in 2024 nog meer mantelzorgers ontvangen bij het Mantelzorgcafé. Dit willen we bereiken door de activiteit nog meer te promoten bij onze netwerkpartners, Woej Vervoer en via social media.

#### **VOORUITBLIK**

Er zal steeds meer druk op de mantelzorgers komen omdat de ouderen langer thuis blijven wonen door tekorten in de zorg en de plek in een instelling. Mantelzorgondersteuners bieden een rol in het balans houden van de mantelzorg, informeren over mogelijkheden en doorverwijzen indien nodig én ook signaleren wat er speelt en nodig is. Dit zal met de partners van het convenant besproken worden,

### **3.6. De Ontmoeting**

#### **DOEL**

Bieden van een niet-geïndiceerde preventieve dagbesteding aan ouderen. Het ontmoeten en opbouwen van duurzame relaties draagt bij aan het voorkomen en verminderen van eenzaamheid. Het bieden van een gezonde warme maaltijd, voorlichting en beweging dragen bij aan een gezonde leefstijl.

De werkwijze van het Ontmoetingscentrum is gebaseerd op een gecombineerde aanpak waarbij er ook ondersteuning wordt geboden aan de mantelzorgers en niet alleen aan de deelnemers.

#### **ACTIVITEITEN & PROJECTEN**

Twee dagdelen per week is de Ontmoeting in de Oranjehoek geopend, wordt er door ongeveer 25 bezoekers samen gegeten en worden er spelletjes en creatieve activiteiten met de bezoekers gedaan. De bezoekers worden door de vrijwillige vervoersdienst van Woej gehaald en gebracht.

Voorbeelden van de dagelijkse activiteiten:

- Creatieve activiteiten.
- Meer bewegen voor ouderen (MBVO).
- Zingen en muziek maken.
- Geheugentraining en spelletjes.
- Reminiscentie.
- Wandelen en uitstapjes ondernemen.
- Gezonde lunch aanbieden.
- Sociale interactie.

#### **RESULTATEN**

Begin 2023 waren er 36 unieke bezoekers en eind 2023 bestond de groep uit 24 unieke bezoekers. Een aantal deelnemers zijn door privéomstandigheden afgevallen (mantelzorgtaken, ziekte etc.)

Drie betrokken vrijwilligers en 2 stagiaires.

#### **UITDAGINGEN**

Het activiteitenbudget voor de Ontmoeting is beperkt. Vandaar dat er naar creatieve en alternatieve oplossingen wordt gezocht. Zo zijn er al afspraken gemaakt met lokale ondernemers om onderdelen van activiteiten, denk aan eten en bloemen, te sponsoren. Deze sociaal maatschappelijk ondernemers willen graag iets terug doen voor de inwoners uit Leidschendam-Voorburg.

De vaste groep is relatief groot en zeker als niet alle vrijwilligers aanwezig kunnen zijn, is het een uitdaging waardoor we de groep vaak opsplitsen in subgroepen om de benodigde aandacht te kunnen geven.

In 2023 is er een personele wisseling geweest en zijn er twee stagiaires gestart. Gezien de minimale bezetting is het qua planning soms een uitdaging en indien nodig lossen we dit op door de ouderenadviseurs te vragen als back-up te fungeren.



#### VOORUITBLIK

In 2024 gaan we op zoek naar nieuwe en extra vrijwilligers. En willen we proberen om met behulp van een vrijwilliger zelf weer te gaan koken, Ook is er de wens nieuwe spellen en ander materiaal aan te schaffen. Voor een aantal activiteiten proberen we daarom sponsors te vinden. Woej heeft 2 nieuwe medewerkers die voor een groot deel van hun takenpakket verantwoordelijk zijn voor het coördineren van de Ontmoeting.

### 3.7. Welzijn op Recept

#### DOEL

Het doel van Welzijn op Recept is het welbevinden van burgers vanaf 18 jaar en ouder met (lichte) psychosociale problemen te vergroten door het inzetten van een welzijnsarrangement.

De welzijnsarrangementen zijn: Gezondheid en bewegen, Vrijwilligerswerk, Ontmoeten, Hulp en Advies, Mantelzorgondersteuning. Hiermee worden onnodige verwijzingen naar specialistische medische- en psychologische zorg voorkomen.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

- Verwijzingen komen vanuit de huisartspraktijken, waarna de welzijnscoaches samen met de doorverwezen client kijken naar de mogelijkheden.
- De wandelclubs vallen onder het activiteitenaanbod van de wijk- en dienstencentrum.
- In 2023 is er elke week een Thee met Thema middag georganiseerd. Thee met Thema voorziet in een aanbod voor ouderen die een andere interesse hebben, dan het reguliere aanbod in de wijk- en dienstencentra. Thee met Thema was wederom een groot succes.
- Er zijn 3 nieuwsbrieven verzonden aan de huisartsen en de praktijkondersteuners. Door middel van de nieuwsbrieven houden we de huisartspraktijken op de hoogte van de ontwikkeling binnen Welzijn op Recept en blijven we zichtbaar.
- Er zijn drie themabijeenkomsten voor de praktijkondersteuners georganiseerd. Een bijeenkomst over eenzaamheid, wonen en rouw. De bijeenkomsten werden goed ontvangen.
- Woej coördineert het project eenzaamheid i.s.m. SenW.
- Het afgelopen jaar hebben we regelmatig aangesloten bij de GPO's (Gestructureerd Periodiek Overleg) over ouderen bij de huisartspraktijken.
- Eind 2022 is er een cursus Rouw en verlies gestart. De cursus liep in 2023 door. Het betrof 5 bijeenkomsten van 2 uur. De bijeenkomsten werden gegeven door Geestelijk Verzorger Barbara Zwaan. De bijeenkomsten werden positief beoordeeld door de deelnemers.
- De cursus 'Met pensioen en dan?' betrof 5 bijeenkomsten van 2 uur. De bijeenkomst werd gegeven door Geestelijk Verzorger Barbara Zwaan. De cursus is goed ontvangen bij de deelnemers.
- Geven van voorlichting. De voorlichting is gegeven vanuit het Ouderenadvies. Dit betrof twee bijeenkomsten, Veiligheid (Brandweer en Politie) en Wonen.
- In het najaar van 2023 is de Pilot Klets koppen gestart. In deze pilot zijn bewoners van 18 jaar en ouder aan elkaar gekoppeld die elkaar elke week een keer bellen. Sommige bewoners hebben dit uitgebreid naar vaker bellen of elkaar ontmoeten. Het doel is het tegengaan van eenzaamheid. Eind 2023 en begin 2024 hebben er 2 evaluaties plaatsgevonden.

#### RESULTATEN

##### Welzijn op recept casussen

	2023	2022
Nieuw opgepakt	128	137
Afgesloten	144	131

#### TOELICHTING

Wij hebben aanmeldingen in 2023 binnen twee weken kunnen oppakken, zonder wachtlijst. Wij hebben het doel 150 aanmeldingen in 2023 niet gehaald. Een van de redenen hiervan is dat de praktijkondersteuners in een nieuw systeem zijn gaan werken. Een andere reden is dat het aanmelden via zorgmail omslachtig is. In 2024 gaan we werken met zorgdomein en is de verwachting dat de aanmeldingen hierdoor omhooggaan.

De pilot Klets koppen is eind 2023 afgerond. De pilot bleek een succes, waardoor wij de Klets koppen uitbreiden en voortzetten.

#### SAMENWERKINGSVERBANDEN

- Huisartsen en Praktijkondersteuners
- S&W
- MEE
- SSP
- Kwadraad
- LIMOR
- WMO
- Organisaties voor Thuiszorg en huishoudelijke hulp

#### UITDAGINGEN

Het blijft een uitdaging om de jongvolwassenen via de huisartspraktijken doorverwezen te krijgen. Via verschillende kanalen probeert Welzijn op Recept de huisartsen te laten weten dat ze er ook zijn voor deze groep jongere cliënten. In 2024 zal Welzijn op Recept zich hier (nog) meer in willen verdiepen.

#### VOORUITBLIK

De belangrijkste ontwikkeling is dat Welzijn op Recept in het voorjaar van 2024 vanuit Zorgdomein de aanmeldingen gaan ontvangen van de huisartspraktijken. Woej is de penvoerder. Wij verwachten meer aanmeldingen te krijgen, omdat aanmelden makkelijker wordt voor huisartsen en praktijkondersteuners. Vanaf januari 2024 zal het project Valpreventie starten, waarin Woej participeert. De ketenpartners zijn naast Woej: Sport & Welzijn, Paramedisch Platform, POH Ouderenzorg, GGD Haaglanden, WZH.

### 3.8. Burenhulp

#### DOEL

Ouderen met een minimum inkomen ondersteuning bieden bij het langer zelfstandig thuis wonen. Daarnaast het vroegtijdig signaleren en voorkomen van eventuele problemen op administratief of psychosociaal gebied. Doel is om degenen te helpen met kleine klusjes thuis.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

Kleine klusjes maar ook voor wat "grotere" klussen kan een aanvraag worden gedaan zoals het in elkaar zetten van meubilair, plaatsen van lamellen of horren. De medewerker vraagt de klus uit bij de aanvrager en bemiddelt tussen vrager en vrijwilliger.

#### RESULTATEN

- Vier actieve vrijwilligers in 2023
- 123 aangevraagde klussen, 73 konden worden gerealiseerd. Een deel werd niet uitgevoerd vanwege te gespecialiseerde werkzaamheden waar de dienst Burenhulp niet voor bedoeld is en te zware klussen. Ook konden er een aantal klussen niet plaatsvinden wegens ziekte en soms zelfs volledige uitval van vrijwillige klussers.

#### UITDAGINGEN

Afgelopen jaar zijn er tevreden klanten geweest die bij een volgende klus rechtstreeks de vrijwilliger contacten voor kluswerkzaamheden. Een hele goede ontwikkeling, maar deze zijn niet meegenomen in het aantal aangevraagde en gerealiseerde klussen. De nieuwe afspraak is ook dat de vrijwilliger deze klanten eerst informeert om via Woej de opdracht uit te zetten.

Ook een uitdaging zal zijn om meer vrijwillige klussers binnenhalen die ook de benodigde tuinwerkzaamheden kunnen en willen verrichten.

#### VOORUITBLIK

- Met vier actieve vrijwilligers in 2024 de klussen doen en via o.a. LV voor Elkaar meerdere klussers gaan mobiliseren
- Actief bezig zijn met het tuinproject Leidschendam-Noord, waarin we burenhulp inschakelen om dit op te pakken. Met primair (een) vrijwilliger(s) uit de bewuste buurt.

### 3.9. Jonge Mantelzorgers

#### DOEL

Het bieden van een laagdrempelig en specifiek op jonge mantelzorgers gerichte ondersteuning, zodat zij zo min mogelijk negatieve bijeffecten op hun ontwikkeling ervaren als gevolg van het mantelzorgen.

#### ACTIVITEITEN

Tweewekelijkse activiteit in samenwerking met SenW. Regelmatig (app-)contact met de jonge mantelzorgers.

#### RESULTATEN

Er is directe begeleiding ter plaatse georganiseerd tijdens de tweewekelijkse activiteiten. De meer intensievere begeleiding en het geven van voorlichting aan professionals is niet gerealiseerd. De Lionsclub Voorburg Prinses Marianne heeft bijgedragen aan de activiteitskosten. Per 1 maart 2023 is het project overgedragen aan SenW.

- 18 jonge mantelzorgers in begeleiding per februari 2023; december 2022 (2021: 22)
- 4 activiteiten georganiseerd in de maanden januari en februari 2023, daarna overgenomen door S&W, 22 activiteiten georganiseerd met 120 niet unieke deelnemers (2021: 29 activiteiten, 190 deelnemers).
- Actief Instagram profiel, overgenomen door S&W

### 3.10. Participatieplan

#### DOEL

Het doel van het Participatieplan is om mensen die langere tijd niet meedoen in het maatschappelijk leven weer te laten participeren in de samenleving.

Dit wordt bereikt door het activeren van mensen om aan te sluiten bij laagdrempelige activiteiten of vrijwilligerswerk bij Woej, het leerwerkbedrijf Alles voor Elkaar, Reakt of via begeleiding en ondersteuning van een vrijwillige coach van LVvoorElkaar bij een organisatie in Leidschendam-Voorburg.

#### ACTIVITEIT & PROJECTEN

De deelnemers worden door WIJZ doorverwezen naar het participatietraject. Het participatietraject valt uiteen in twee fasen: de intake en introductiefase en de fase waarin daadwerkelijk wordt deelgenomen activiteiten behorend bij het traject. Woej (en de overige deelnemende partijen) heeft 1 vaste contactpersoon voor het onderhouden van de contacten met WIJZ.

#### RESULTATEN

In 2023 was er plek voor 65 deelnemers. Er zijn 41 aanmeldingen gedaan en nog 7 aanmeldingen voor specifieke activiteit 'zwemmen'. Er waren vanuit de gemeente eisen waar de deelnemers voor de zwemactiviteit aan moeten voldoen en er is besloten om met 1 persoon verder te gaan, omdat de anderen niet aan de eisen voldeden.

Aantal	2023	2022
65 participatietrajecten		
Aanmeldingen	41	36

#### TOELICHTING

- In 2023 heeft WIJZ 41 aanmeldingen gedaan, zes personen zijn voortijdig gestopt waardoor er uiteindelijk 35 personen overbleven.
- Van de zes personen die voortijdig zijn gestopt zijn er twee personen nooit gestart met fase één, vier personen hebben fase één doorlopen en zijn voor of tijdens fase twee gestopt.
- Van de 35 resterende aanmeldingen zijn: 24 personen bij Woej met fase twee gestart, één persoon bij Reakt, vijf personen moeten nog starten met fase twee.
- Eén persoon is na het traject doorgestroomd naar een betaalde baan bij Woej.
- De activiteiten/vrijwilligerswerk dat is gedaan tijdens fase twee: aansluiten bij praatgroepen om de taal te oefenen, Bezoek op Maat vrijwilliger, Vrijwilligers Vervoersdienst, Reakt (sporten), Nederlandse taalles, kookactiviteit Plint en Groene loper, Barmedewerker, Receptiemedewerker, leesclub Bibliotheek, naaigroep, spelletjesmiddag, breiclub, Kledingbank, afdeling Sociaal Juridische dienst en Sociaal Service Punt, houtbewerkingsgroep en koffie-ochtend Samen een bakkie doen.
- Er is een vrijwillige coach ingezet vanuit LVvoorElkaar, deze heeft drie personen begeleid naar een activiteit of vrijwilligerswerk.
- Stichting Alles voor Elkaar heeft vanaf april 2023 helaas geen locatie meer en het ziet er naar uit dat zij zullen moeten stoppen. Vanaf 2024 kunnen we helaas geen mensen meer plaatsen bij hen.
- Het aantal aanmeldingen vanuit de gemeente was beperkt waardoor we niet alle trajecten hebben kunnen inzetten en deelnemers kunnen plaatsen. Hierdoor is het beschikbare budget niet volledig benut.

De participatiedeelnemers die het traject volledig hebben afgerond (fase één en twee) vertellen bij de evaluatie dat zij het fijn vinden om weer mee te kunnen doen. Sommigen doen dit door aan te sluiten bij een activiteit en de taal te leren en anderen voelen zich weer waardevol door het verrichten van vrijwilligerswerk. Het merendeel dat klaar is met fase twee is aangehaakt gebleven bij de activiteit of het vrijwilligerswerk dat zij tijdens het participatietraject zijn gaan doen.

#### Deelnemers aan het woord

*'Na gesprekken leek het mij leuk om een breigroep op te zetten, maar ik neem nu gewoon deel aan de groep. Gezellige groep. Nadruk ligt voor mij op de gezelligheid, het breien een bijzaak. Het is wel fijn dat je ideeën kan uitwisselen over het breien. En elkaar kan helpen als je er niet uitkomt.'*

*'Dankzij Woej is het somberen op de bank verleden tijd'.*

*'Heb een deel van mijn talenten (her)ontdekt met hulp van Woej'.*

*'Werken bij De Ontmoeting heeft mij zelfvertrouwen gegeven en ik ga elke dag blij naar mijn werk. Doordat ik er eerst vrijwilligerswerk heb gedaan, heb ik de mogelijkheid gekregen om daardoor te stromen naar betaald werk'.*

### 3.11. Odensehuis

#### DOEL

Het oprichten van een Odensehuis in de gemeente Leidschendam-Voorburg.

Een Odensehuis is een ontmoetingsplek voor thuiswonende mensen met geheugenklachten of (beginnende) dementie, mantelzorgers en naasten. In Nederland zijn nu bijna 60 Odensehuizen, waar vrijwilligers de deelnemers ondersteunen en enthousiasmeren voor activiteiten. Men kan in dit inloophuis terecht om te ontmoeten, leren van elkaar en samen activiteiten te ondernemen. Het Odensehuis wil een veilige plek in de buurt zijn, waar men zich thuis voelt. Iemands kwaliteit van leven staat daarbij voorop.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

- Aanstelling coördinator voor 24 uur per 15 september 2023.
- Het vinden van een passende locatie.
- Aanpak en update projectplan 2022.
- Op- en uitbouwen netwerk lokaal en landelijk.
- Start met kwartiermaken.
- Samenwerkingen initiëren intern en extern.
- Start werving vrijwilligers.
- Ontwikkelen logo/huisstijl, communicatiemiddelen en –activiteiten.
- Ontwikkelen van een plan voor activiteiten voor leergierige hoger opgeleide mensen met geheugenproblemen i.s.m. Florence en WZH.

#### RESULTATEN

In gesprek met de gemeente over huur passende locatie.

Netwerk en contacten omtrent dementie opgebouwd.

Promotie Odensehuis gestart evenals werving vrijwilligers.

Akkoord uitvoering plan leergierige ouderen met geheugenproblemen in 2024.

#### SAMENWERKINGSVERBANDEN

WZH, Florence, Alzheimer Nederland afdeling Haaglanden, Alzheimer Cafe Leidschendam-Voorburg, Netwerk dementie van de Vereniging Transmurales, gemeente Leidschendam-Voorburg.

#### UITDAGINGEN & VOORUITBLIK

Het daadwerkelijk kunnen beschikken over een passende locatie; waarna het starten van activiteiten en het werven van deelnemers, mantelzorgers en vrijwilligers

## 4. Woej vervoer

### 4.1. Bus 47, gesubsidieerd

#### DOEL

De gemeente Leidschendam-Voorburg wordt door de Vliet in tweeën gedeeld. Voor de inwoners aan de zuidkant van het kanaal is geen openbaar vervoer beschikbaar. Door buslijn 47 worden de inwoners van Leidschendam Zuid in staat gesteld om eenvoudig en laagdrempelig naar de belangrijkste locaties in Leidschendam te reizen.

#### ACTIVITEIT & PROJECTEN

De lijndienst rijdt vijf dagen per week zesmaal per dag een route vanaf Leidschendam De Star, naar Duivenvoorde en weer terug waarbij onderweg gehalteerd wordt bij de belangrijkste locaties in Leidschendam. Abonnees van personenvervoer van Woej kunnen mee voor € 1,- per rit.

## RESULTAAT

In 2023 heeft bus 47 totaal 3800 instappers vervoerd. Bus 47 rijdt via een dienstregeling zes keer per dag, 52 weken van maandag tot en met vrijdag dezelfde route. Er zijn 18 vrijwillige buschauffeurs. Er is een stijging t.o.v. van 2022 toen waren het er 2700. We zien geen specifieke aanleiding voor deze toename, anders dan dat bus 47 van 'De Woej', zoals veel gebruikers de buslijn noemen, duidelijk voorziet in een mobiliteitsvraagstuk.

## 4.2. Woej Vervoer, niet gesubsidieerd

### 4.2.1. Particulier vervoer

#### DOEL

Het doel van de activiteiten is oudere en kwetsbare inwoners te helpen om naar hun bestemming te komen en weer terug. De klant staat hierbij centraal, het vervoer is van deur tot deur. Het Particulier vervoer van Woej bestaat in 2023 ruim 36 jaar.

#### ACTIVITEITEN & PROJECTEN

Een grote groep vrijwillige centralisten legt dagelijks de vervoersvraag van de klanten vast. Deze ritaanvragen koppelen we zorgvuldig aan vrijwilligers die met hun eigen auto het vervoer aanbieden. Dit gebeurt tegen een vooraf vastgestelde (kost)prijs, zodat voor iedereen duidelijk is wat de afspraken zijn.

#### RESULTAAT

- Het particuliere vervoer had in 2023 ongeveer 1.800 aangesloten huishoudens
- Ongeveer 900 huishoudens hebben actief gebruik gemaakt van het vervoer.
- In 2023 zijn gemiddeld 300 retour ritten per week uitgevoerd.
- Vrijwilligers: 15 vrijwillige centralisten, 45 particuliere chauffeurs en 6 administratieve ondersteuners.

### 4.2.2. Vervoer in opdracht van instellingen waar dagbesteding wordt aangeboden

Woej heeft negen taxibusjes waarmee dagelijks groepsvervoer naar de verschillende dagbestedingen van zorginstellingen wordt uitgevoerd. Woej vervoert deze klanten in opdracht van WZH, Florence, Middin, Rivierduinen en Woej. De vrijwilligers halen de klanten van de zorginstellingen thuis op en brengen ze naar de dagopvang. In de middag worden de klanten weer naar huis gebracht.

Op iedere bus worden twee vrijwilligers ingezet, een chauffeur en een bijrijder. Zij begeleiden de klanten van deur tot deur en nemen daar de tijd voor waardoor de kwaliteit hoog is.

De klanten worden goed begeleid, vrijwilligers vinden het leuk om iets voor een ander te kunnen doen, en de zorginstellingen hebben voordeel door de goede kwaliteit die tegen een aantrekkelijk tarief wordt geleverd.

De busjes rijden ongeveer 2.000 keer per jaar met groepen tot acht personen heen en terug van en naar de zorginstellingen voor de dagbesteding.

### 4.2.3. Leerlingen- en jeugdzorgvervoer

Woej verzorgt het contractmanagement van het leerlingen- en jeugdzorgvervoer in opdracht van de gemeente. Daarmee coördineert Woej de uitvoering van het contract, bewaakt de kwaliteit, beheert de klachten en controleert de facturen van de gecontracteerde vervoerder. Het aansturen van het leerlingen- en jeugdzorgvervoer gebeurt vanuit één centraal punt, waardoor consultants bij de gemeente ontlast worden en de kennis, informatie en kwaliteit bij een centraal punt zijn ondergebracht.

### 4.2.4. Vervoer, overig

- Woej vervoer biedt op momenten dat de taxibusjes of particuliere auto's niet bezet zijn met vrijwilligers complete vervoersoplossingen voor verschillende zorginstellingen en particuliere initiatieven.
- Woej vervoert statushouders en asielzoekers naar (medisch) noodzakelijke bestemmingen.

- Woej verzorgt het vervoer van zorginstellingen en stichtingen met ANBI-status naar uitstapjes voor ouderen.
- Woej werkt samen met allerlei verenigingen binnen de gemeente die behoefte hebben aan vervoer: Sportverenigingen, een kunsttuileen stichting, kookclubs, zwemvereniging, bridgeclub, et cetera, maken allemaal gebruik van de busjes van Woej.
- In totaal zijn er ongeveer 130 vrijwilligers actief bij Vervoer.

Gemiddeld rijden er acht busjes per week met vrijwilligers een groepsvervoerroute. De particuliere chauffeurs vervoeren ongeveer vijfmaal per week klanten in het kader van vrijwilligers vervoer.

## 5. Fondsen en andere bijdragen

### 5.1. OdenseHuis

Dit project wordt door de subsidietafel ZI en diverse fondsen gefinancierd en is met de komst van een parttime coördinator in september 2023 van start gegaan. Deze is inmiddels vertrouwd en bekend met de organisatie en de regio en heeft een netwerk op- en uitgebouwd. In het kader van kwartiermaken is er gesproken met mensen uit de doelgroep om te horen welke wensen en behoeften er zijn.

Er zijn binnen Leidschendam-Voorburg diverse locaties onderzocht voor het OdenseHuis en eind 2023 is er een locatie op het oog waarover verder wordt gesproken. De locatie moet een aantal dagen per week beschikbaar zijn en geschikt zijn voor zowel de mensen met geheugenklachten/dementie als voor de mantelzorgers. Zodra er meer duidelijk zicht is over de locatie start de werving en scholing van vrijwilligers.

Woej is aspirant-lid geworden van het Netwerk Dementie Haaglanden van de Vereniging Transmurale Zorg. We participeren inmiddels in het Landelijk Platform Odensehuizen.

## 6. Communicatie

Er is een breed scala aan activiteiten, cursussen, advies en informatie dat Woej te bieden heeft en daarom zijn er ook verschillende communicatiedoelgroepen. Bij Woej werkt 1 communicatiemedewerker 0.5 ft die de andere medewerkers ondersteunt in het creëren van communicatie-uitingen. Onderstaand een overzicht in vogelvlucht van de belangrijkste uitingen:

- Flyers en folders. Voornamelijk worden deze ontwikkeld in canva.
- Persberichten. Deze worden verstuurd via een lijst met media die in de gemeente actief zijn. Wekelijks worden berichten geplaatst.
- Website. Wekelijks worden hierop nieuwsberichten geplaatst en wordt het up to date gehouden.
- Social media-kanaal Facebook. En LinkedIn met vooral de vacatures.
- Advertenties in Het Krantje. Zo'n 4 tot 6 keer per jaar is het streven om een advertentie te plaatsen.
- Driehoeksborden in de gemeente. Met de uiting van gratis hulp bij belastingaangifte.
- Deelname met een stand op de Vrijwilligersmarkt (werven van vrijwilligers) en het Cultureel Zomerfestival (aanbod van Woej onder de aandacht brengen).
- Activiteiten voor vrijwilligers om ze te bedanken. Zo was er het winterfeest in december waar zo'n 200 vrijwilligers op afkwamen.

## 7. De mensen van Woej

### 7.1. Personeel in cijfers

- Eind 2023 had Woej 34 medewerkers in dienst, samen goed voor ongeveer 21 fte. In 2023 zijn er 10 medewerkers uit dienst gegaan en 10 medewerkers aangenomen.
- Het gemiddelde verzuimpercentage was 14,38%, met een meldingsfrequentie van 0,85. Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage in de branche was in 2023 7,75%. Het landelijk verzuim was in 2023 4,6%. De oorzaak van het hoge percentage verzuim heeft te maken met een groot aantal langdurig verzuimtrajecten.

- 13 medewerkers hebben in 2023 gebruik gemaakt van hun loopbaanbudget. Daarnaast zijn er een aantal coaching trajecten in gezet om de duurzame balans van medewerkers te bevorderen.
- Woej vindt het belangrijk om een bijdrage te leveren aan het ontwikkel- en leerproces van aankomende professionals. Daarom bieden we jaarlijks stageplaatsen aan. Omgekeerd leveren stagiairs voor hun inbreng een bijdrage aan Woej als lerende organisatie. In 2023 heeft 1 stagiair een betaalde stage gelopen bij Woej. Daarnaast zijn er diverse stagiairs geweest onder de noemer van maatschappelijke stages.

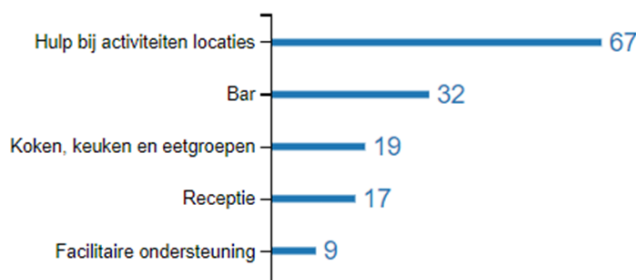
## 7.2. Vrijwilligers

Zonder de vrijwilligers van Woej zou er niet zoveel gerealiseerd kunnen worden. Zij zetten zich vaak met hart en ziel in voor hun medemens en krijgen de kans om, als ze dat willen, zelf of anderen nieuwe dingen te leren. De vrijwillige medewerkers zijn te vinden bij de SJD, de vervoersdienst, Bezoek op Maat, Ouderenwerk & Mantelzorg, de Wijk- en dienstencentra en het opbouwwerk (onder WDC valt ook o.a. de Kledingbank en onder Ouderenwerk ook bv. de Ontmoeting).



Op de locaties wordt diverse hulp aangeboden. Het is vrijwilligerswerk dat ervoor zorgt dat de wijkcentra dagelijks (activiteiten)programma's kunnen draaien. En zodat we dagelijks grote hoeveelheden bezoekers en deelnemers kunnen ontvangen.

### Ondersteuning locaties





## 8. Financiën

De goedgekeurde jaarrekening 2023 en bijbehorende documenten voor onze financiële verantwoording, is een apart onderdeel van deze verantwoording en wordt separaat toegestuurd. We hebben op basis van de inrichting van onze financiële administratie de verdeling per tafel van de bestedingen en de prestaties aan de ene kant en de ontvangen subsidies aan de andere kant inzichtelijk gemaakt.

Geconcludeerd kan worden dat de beschikbare subsidie uit 2023 niet dekkend is geweest, voornamelijk van de subsidietafel BEI en FIT. Dit komt deels door de CAO-loonsverhoging maar ook door de prijsindexering van de huur, schoonmaakkosten en automatisering. We zagen ook de energielasten voor onze wijk- en dienstencentra stijgen.

In 2023 heeft Woej, ondanks een negatieve begroting voor 2023, een bescheiden positief resultaat behaald.

## Bijlage I:

### Sociaal Servicepunt (SSP)

#### **Naam organisaties: Kwadraad, Woej, Sport en Welzijn en MEE ZHN**

In verantwoordingsformat over subsidiejaar 2023

Subsidietafel: Zelfredzame inwoners

#### **In hoeverre zijn de beoogde doelen bereikt en de ambities uitgekomen?**

Met het Sociaal Servicepunt willen de partners de dienstverlening aan inwoners die hulp nodig hebben, verbeteren en daarmee bijdragen aan een duurzamer stelsel van ondersteuning en zorg. Partijen hebben de bovenstaande missie vertaald naar volgende doelen:

- Inwoners met een hulpvraag sneller de weg naar de juiste informatie of hulp te kunnen bieden.
- Inwoners zoveel én zo lang mogelijk de regie over hun eigen leven te laten behouden. (Zelfredzaamheid en autonomie)
- Inwoners die hulp nodig hebben, effectieve (integrale) ondersteuning te kunnen geven, die bij hun (gezins)situatie past.

Iedereen in Leidschendam-Voorburg kan bij het Sociaal Servicepunt terecht met alle vragen op sociaal gebied. Dat kan 24/7 via e-mail, telefonisch (elke werkdag van 9:00 tot 17:00 uur) of tijdens één van de inloopsprekuren.

Ambities: De partners van het SSP hebben in 2023 een samenwerkingsovereenkomst gesloten, Daarin is ook opgenomen dat de ambitie is om de dienstverlening van het Sociaal Servicepunt verder te professionaliseren m.b.v. de gemeente.

In afwachting van visie- en besluitvorming over de voorwaarden door de gemeente, wordt er gewerkt - binnen de huidige mogelijkheden – aan de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening, de informatievoorziening, de bekendheid, de onderlinge samenwerking en de samenwerking met de gemeente en andere partners.

Het Sociaal Servicepunt is in 2023 formeel Servicepunt Toeslagen geworden. Dit houdt een nauwere samenwerking met de Dienst Toeslagen in.

Daarnaast is het Sociaal Servicepunt in het najaar van 2023 een project gestart om de samenwerking met de huisartsen en praktijkondersteuners te versterken. Dit project loopt door in 2024.

#### **Doelen bereikt?**

Het kwantitatieve doel was om in 2023 ca. 3250 contacten met inwoners te hebben. Telefonisch, per e-mail en tijdens de inloopsprekuren. Ruim bereikt.

#### **Komt het daadwerkelijke bereik van de doelgroep overeen met het beoogde bereik?**

Ja

#### **Wat heb je bereikt? (Aantallen). Hoeveel deelnemers/eenheden?**

Contactmomenten 4.305

- Telefoon (januari t/m september) 1.551
- (Inloop)sprekuren: 2.223
- Via e-mail 531

Dit is in het bereik een lichte daling ten opzichte van 2022, maar 2022 was een uitzonderlijk druk jaar in verband met de Energietoeslag en eerste opvang ontheemden uit Oekraïne. Ten opzichte van 2021 is sprake van een aanzienlijke stijging.

### **Aantal trajecten, bijeenkomsten dat is doorgegaan?**

- 94 x inloopspreekuur (vervalt alleen als het samenvalt met een nationale feest/vakantiedag)
- 40 spreekuren Waterlelie (niet in de schoolvakanties)
- Elke werkdag telefonisch spreekuur (9-5 uur)
- 3 Teambijeenkomsten ontwikkeling.

### **In welke wijk(en) heeft de activiteit plaatsgevonden?**

Prinsenhof,  De Heuvel/ Amstelveijk,  Bovenveen  Gericht op de hele gemeente Leidschendam-Voorburg

### **Met wie heb je SAMENGEWERKT?**

#### **Welke tafelorganisatie(s)?**

De partners van het Sociaal Servicepunt: Sport en Welzijn, Woej, MEE ZHN, Kwadraad. Verder wordt op casusniveau met alle partners van de tafel ZI (en andere partners) samengewerkt.

#### **Overig stakeholders (verenigingen of buurtbewoners**

Gemeente (Wijz, MRO) De Nederlandse Kredietbank, De Bibliotheek aan de Vliet voert het SSP de Sociale Kaart en de Sociale Agenda uit.

Het SSP sluiten aan bij de Multidisciplinaire teams van de gemeente, Partners van gebundelde Kracht, Jeugdpartners, IKEC De Waterlelie, Kinderopvang, politie, huisartsen en POH's, Bemoeizorgpartners, woningcorporaties, Partners uit de geboorteketen (verloskundigen, kraamzorg, jgz), Koningskerk, Schuldhulpmaatje.

#### **Aantal vrijwilligers**

7 vrijwilligers van de Sociaal Juridische Dienst van Woej  
4 stagiaires van Hogeschool InHolland (SJD en Rechten)

### **Hoe zag de samenwerking eruit en hoe verliep de samenwerking met de andere (tafel)organisatie(s)?**

De samenwerking bestond uit:

- Het gezamenlijk bespreken van casuïstiek en relevante ontwikkelingen (Gebundelde Kracht, Casuïstiek netwerk Jeugd, Kansrijke Start, Multidisciplinaire Teams).
- Met de Bibliotheek aan de Vliet voert het SSP de sociale kaart en de sociale agenda uit.
- Met de gemeente werkt SSP samen op uitvoeringsniveau en beleidsniveau. Door onder andere input te leveren voor beleidsontwikkeling (minimabeleid, Wmo beleid), deelname aan de Multidisciplinaire teams, collega's van inkomen draaien regelmatig mee tijdens de spreekuren.
- Met de partners in IKEC de Waterlelie werkt SSP samen op de woensdagochtend in de ondersteuning van ouders.
- Met de Kredietbank werkt SSP samen op locatie tijdens het spreekuur op de maandagochtend.
- Etc.

De samenwerking met partners verloopt over het algemeen goed. In de samenwerking met de gemeente is bereikbaarheid van de WIJZ-collega's soms een probleem. Hier is door de gemeente hard aan gewerkt. De lijnen zijn nu korter.

### **Tegen welke uitdagingen liep je bij de uitvoering van de activiteit aan? Hoe ging je om met deze uitdagingen en zijn deze opgelost?**

1. Wisselende en soms grote drukte tijdens de inloopsprekuren. De klanten moeten soms erg lang wachten. Dat wordt niet als klantvriendelijk ervaren. Medewerkers, vrijwilligers en stagiaires voelen de druk om door te werken, zodat iedereen geholpen kan worden. Dat gaat soms ten koste van het goede gesprek.

Acties:

- Ontwerp nieuw werkproces (gestart in 2023).
- Meer vrijwilligers inzetten.
- Samenwerking met stagiaires.
- Collectiveren (in samenwerking met de bibliotheek, IDO en Digicafë).

2. SSP staat tijdens de gesprekken vaak en veel te lang in de wacht bij landelijke uitvoeringsorganisaties (UWV, Belastingdienst, IND, SVB etc.). Dit kost veel hulpverleningstijd.

Acties:

- Omdat het formeel Servicepunt Toeslagen is, zijn er de snelle doorkiesnummers van de Belastingdienst en de Dienst Toeslagen. Nog niet van de andere uitvoeringsorganisaties.

3. Er is een kleine groep vaste klanten die niet of moeilijk te motiveren zijn om de volgende - voor hen noodzakelijke - stap te zetten (Schuldhelpverlening, begeleiding, Amw etc.)

Acties: Een enkele keer weigert SSP – in hun belang – inwoners te helpen. Hierin wordt onder andere een gezamenlijk registratiesysteem gemist.

4. In de afgelopen periode was er tijdens de gesprekken ook veel last van technische problemen bij de gemeente. Het digitaal aanvragen van diverse regelingen werd daardoor bemoeilijkt/vertraagd.

Acties: het regelmatig aangeven. De gemeente werkt altijd hard aan oplossingen. Waar nodig worden de aanvragen op papier gedaan.

### Wat zijn de belangrijkste trends en ontwikkelingen met betrekking tot deze activiteit? En geef een vooruitblik.

- Inwoners lijken steeds minder vertrouwen te hebben in de overheid, instanties en hulpverlening. Vaak wil men nog wel een snelle oplossing voor een acuut probleem (bijv. een brief van een deurwaarder), maar de bereidheid om vervolgens echt aan de slag te gaan met het oplossen van een problematische situatie, neemt af.
- De complexiteit van de problematiek van inwoners neemt toe. Dit is een trend die al langer wordt signaleerd.
- De wirwar aan regelingen voor mensen met een laag inkomen met de bijbehorende bureaucratische aanvraagprocessen, maakt het voor deze inwoners haast onmogelijk om hun financiën goed op orde te krijgen.
- We zien een sterke stijging van het aantal aanvragen bij de voedselbank.
- Overall in de 2<sup>e</sup> lijn lopen de wachttijden/wachttijdsten op. Inwoners moeten nu veel te lang wachten op hulp en ondersteuning. Daardoor vermindert het welzijn van inwoners en verergeren hun problemen.

### Kosten:

Aantal eenheden/uren

Functies	Fte	Fulltime uren op jaarbasis = totaal	Uurtarief	Kosten
Coördinator	0,56	1876 waarvan er 1380 in rekening worden gebracht	€ 90,58	€ 70.000, -
AMW	1	1876 waarvan we er maar 1380 in rekening brengen	€ 71,74	€ 99.000, -
Inzet Woej gesprekken: Sociaal Werk/Sociaal Juridische Dienstverlening	390 uitvoeringsuren/ 0,276 fte	1878 waarvan er 1409 in rekening worden gebracht	€ 83,53	€ 32.575, -
Inzet Sport en Welzijn gesprekken (excl. spreekuur Waterlelie)	0,28	1876 waarvan er 1500 in rekening worden gebracht	€ 69,26	€ 28.884, -
Inzet MEE ZHN gesprekken	0,33 fte	1876 waarvan er 1350 in rekening worden gebracht	€ 75,75	€ 30.679, -

Huurkosten zijn niet van toepassing. Materiaalkosten: Woej telefooncentrale € 468,-

### Overige opmerkingen/bijzonderheden

De Sociale Kaart en de website van het Sociaal Servicepunt worden vernieuwd. Dit proces is gestart in 2023 en loopt door in 2024. De partners van het Sociaal Servicepunt hebben in juli 2023 een samenwerkingsovereenkomst getekend.