

# Jaarplan 2020 Welzijn Teylingen



## Inhoud

1.	Inleiding.....	2
1.1	Positieve gezondheid .....	2
1.2	Integrale toegang.....	2
1.3	Buurt en wijken .....	2
1.4	Mantelzorg .....	3
1.5	Ondersteuning vrijwillige inzet .....	3
2.	Organisatie .....	4
2.1	Missie/ visie .....	4
2.2	Theoretisch/ methodisch kader .....	4
2.3	Organogram/ beschrijving functies .....	6
3.	Omgevingsanalyse en kaders .....	8
3.1	Omgevingsanalyse .....	8
3.2	Kaders vanuit het Rijk/ de gemeente .....	12
4	Doelen/ prioriteiten .....	13
4.1	Van individuele naar meer collectieve ondersteuning.....	13
4.2	Stimuleren en ondersteunen vrijwilligersinzet .....	14
4.3	Werken vanuit de wijk .....	16
4.4	Bestendigen van de samenwerking met partners.....	18
4.5	Doorontwikkeling van de sturingscyclus (o.a. effectmeting) .....	19
5	Overzicht resultatenafspraken.....	21

## 1. Inleiding

Als we terugkijken op 2019 zien we dat we meer inwoners in Teylingen hebben kunnen bereiken, activeren of ondersteunen met onze diensten en activiteiten en dat inwoners i.s.m. onze vrijwilligers meer zelf ondernemen. Het intensiveren van onze samenwerking met alle onze stakeholders heeft een belangrijke rol hierin gespeeld. Hieronder vindt u een overzicht van wat bereikt is op een aantal belangrijke gebieden.

### 1.1 Positieve gezondheid

In 2019, hebben we veel geïnvesteerd in de relatie met (nieuwe) stakeholders in de eerstelijnszorg. Vanuit het perspectief van Positieve Gezondheid, vroegtijdig signaleren en preventief werken hebben we de samenwerking tussen welzijn en (eerstelijns)zorg versterkt in diverse overlegstructuren en op de werkvloer. Samen met de GGD, hebben we workshops over positieve gezondheid georganiseerd voor zorg en welzijn professionals om een gemeenschappelijke kader en taal te ontwikkelen. Welzijn op Recept blijft een aansprekend voorbeeld van deze samenwerking. Desgevraagd geven huisartsen en hun ondersteuners aan dat zij effect zien bij doorverwezen patiënten. Praktijk Warmond: *"Patiënten geven aan dat zij zich o.a. weer nuttig voelen doordat er bijv. via WOR vrijwilligerswerk is geregeld of patiënten geven aan zich minder eenzaam te voelen, omdat zij m.b.v. WOR meer sociale contacten hebben gekregen."*

### 1.2 Integrale toegang

In het kader van de vorming van de integrale toegang hebben we op zowel directieniveau als op medewerkers niveau veel geïnvesteerd in vorming en uitvoering. Het sociaal team, waarin 2 (voorheen 3) medewerkers deelnemen geeft behalve adequate dienstverlening ook een goede netwerkvorming met organisaties uit de verschillende schillen rondom het sociaal team. Hierdoor treden professionals steeds vaker tijdig samen op en worden oplossingen vanuit zorg en welzijn gezocht. In de ontwikkeling wordt wel een spanningsveld zichtbaar tussen de inzetbaarheid van de medewerkers bij het sociaal team en de eigen organisatie. De inhoudelijke en organisatorische verbinding tussen de integrale toegang en Welzijn Teylingen blijft derhalve een punt van aandacht.

### 1.3 Buurten en wijken

In buurten lukt het ons steeds beter om contacten en samenwerking op te bouwen met inwoners en organisaties. Dit resulteert in meer activiteiten en ontmoetingen. In Kagerbuurt krijgt dat met name vorm rondom Kagerplein 311, in Voorhout rondom het LerendWijkcentrum Spelewey. In Kagerplein 311 hebben inwoners, met ondersteuning van Welzijn Teylingen, de handschoen opgepakt en zijn aan de slag gegaan met het zelf organiseren van activiteiten. Daarnaast is er plek voor organisaties om de ruimte te gebruiken, zoals de Syrische vrouwen en het Raamwerk. In Spelewey vormen stagiairs steeds meer de vooruitgeschoven post in de buurt en ontstaat met de partners van het LWC, zoals Marente en GGZ Rivierduin, steeds meer uitwisseling en samenwerking. Er worden ook steeds meer activiteiten

met elkaar verbonden zoals de Buurtkamer in Spelewey en de gezonde lunch van de GGZ. In Spelewey is ook de pilot van de Papierwinkel van start gegaan.

Behalve de buurtontmoetingspunten Kagerplein en Spelewey ontstaat ook veel ontmoeting in onze Buurtkamers in de 3 kernen waar de groepen groter worden en de onderlinge zorg en activiteiten ook toenemen.

#### 1.4 Mantelzorg

Het aantal ingeschreven mantelzorgers blijft groeien en bedraagt inmiddels ruim 640. Voor activiteiten die we van oudsher uitvoeren (zoals Mantelzorgcompliment en Dag van de Mantelzorg) zien we een enorm groei in belangstelling. Het aantal mantelzorgers die voor iemand met dementie zorgt neemt toe en daarmee ook de complexiteit van de ondersteuningsvraag. Gezien deze groeiende vraag hebben we in 2019 ook hiervoor geconstateerd dat een ontwikkeling naar collectieve ondersteuning en ondersteuning vanuit de buurt nodig is. Daaruit zouden ook de respijtmomenten moeten voortkomen. Tegelijk is het juist in mantelzorgondersteuning nodig om advies of hulp op maat te leveren. Met de HHT-regeling wordt onderzocht wat dat kan betekenen. Opvallend is dat toch vooral wordt gevraagd om extra huishoudelijke hulp, maar een aantal malen ook begeleiding aan huis.

In het algemeen constateren we dat onze welzijnsadviseurs een toenemend aantal vragen krijgt en dat de vragen gemiddeld genomen complexer worden.

#### 1.5 Ondersteuning vrijwillige inzet

De ondersteuning van vrijwilligersorganisaties heeft afgelopen jaar vorm gekregen in de bekende activiteiten, zoals de Vrijwilligersprijs en de cursussen. De Vrijwilligersacademie Bollenstreek biedt aan steeds meer opleiders een platform om de cursus aan te bieden. Komend jaar zal de academie verder worden ontwikkeld in meer draagvlak en partnerschap en een groeiend aantal aanbieders en gebruikers.

## 2. Organisatie

### 2.1 Missie/ visie

Welzijn Teylingen heeft tot doel bij te dragen aan het welzijn(sbehoud) van inwoners van Teylingen. We sluiten daarbij aan bij de zes pijlers van het concept 'positieve gezondheid' en richten ons bij de activiteiten voornamelijk op de pijlers zingeving, kwaliteit van leven en meedoen.

In ons werk richten we ons op het stimuleren van initiatieven die welzijn en onderlinge betrokkenheid bevorderen én op het voorkomen van (meer) zorg. Onze professionals en vrijwilligers werken preventief door kwetsbare situaties samen met onze partners vroegtijdig te signaleren en door inwoners te adviseren, te informeren en te verbinden met bestaande of nieuwe netwerken, zoals algemene voorzieningen, burens of vrijwilligersorganisaties. Of door ze tijdig door te verwijzen naar de juiste hulp. We stimuleren daarnaast vrijwillige inzet van inwoners. Ook versterken wij de sociale basis door vrijwilligersorganisaties, stichtingen of andere organisaties te ondersteunen in hun sociaal-maatschappelijke rol.

We richten ons voornamelijk op inwoners van Teylingen boven de 23 jaar die:

- in sociaal isolement raken door fysieke of geestelijke omstandigheden, beperkt sociaal netwerk, beperkte financiële middelen of overbelasting door mantelzorgtaken
- Langer zelfstandig thuis wonen (ouderen)
- Zich vrijwillig inzetten / willen inzetten (individueel + organisaties)

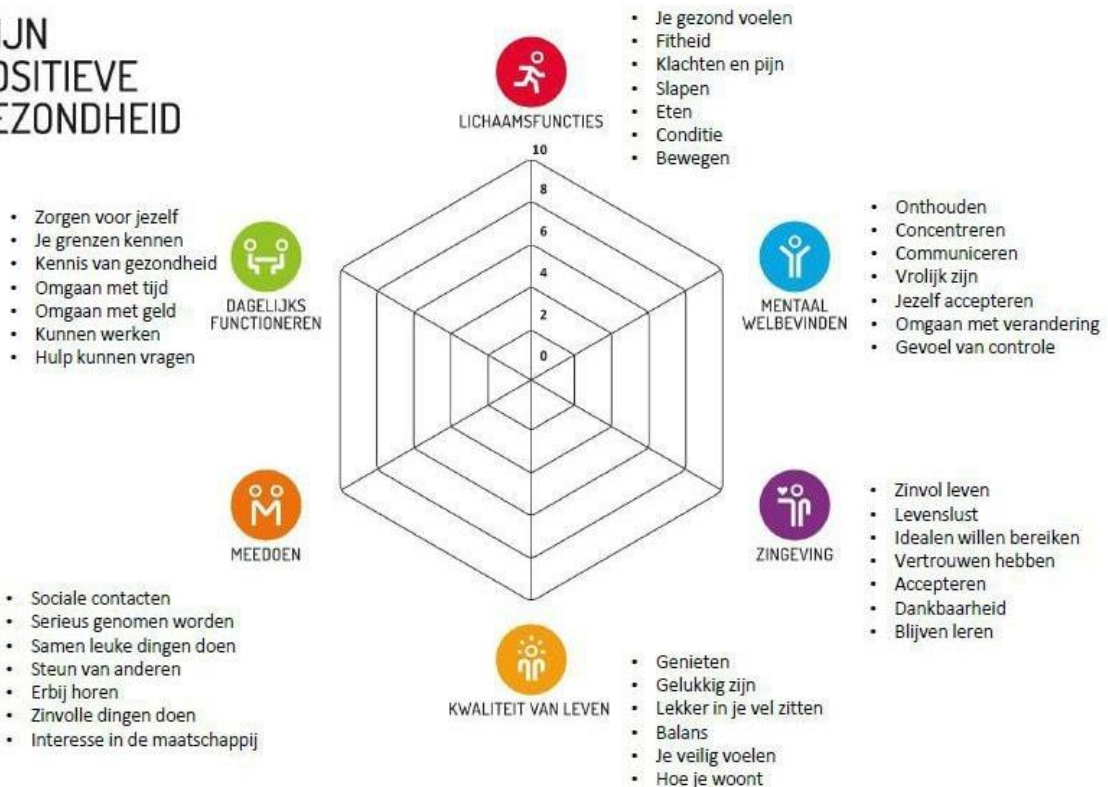
Onze aanpak is zoveel individueel als collectief. We werken zoveel mogelijk vanuit de directe fysieke en sociale omgeving van inwoners op basis van hun behoeftes en wensen. Wederkerigheid en cocreatie vormen de basis van onze dienstverlening. We werken nauw samen met vrijwilligers, studenten, inwoners en netwerkpartners.

We onderscheiden ons van hulpverlening door het activerende karakter van onze gesprekken en door dienstverlening waar zelfregie en samenredzaamheid worden gestimuleerd.

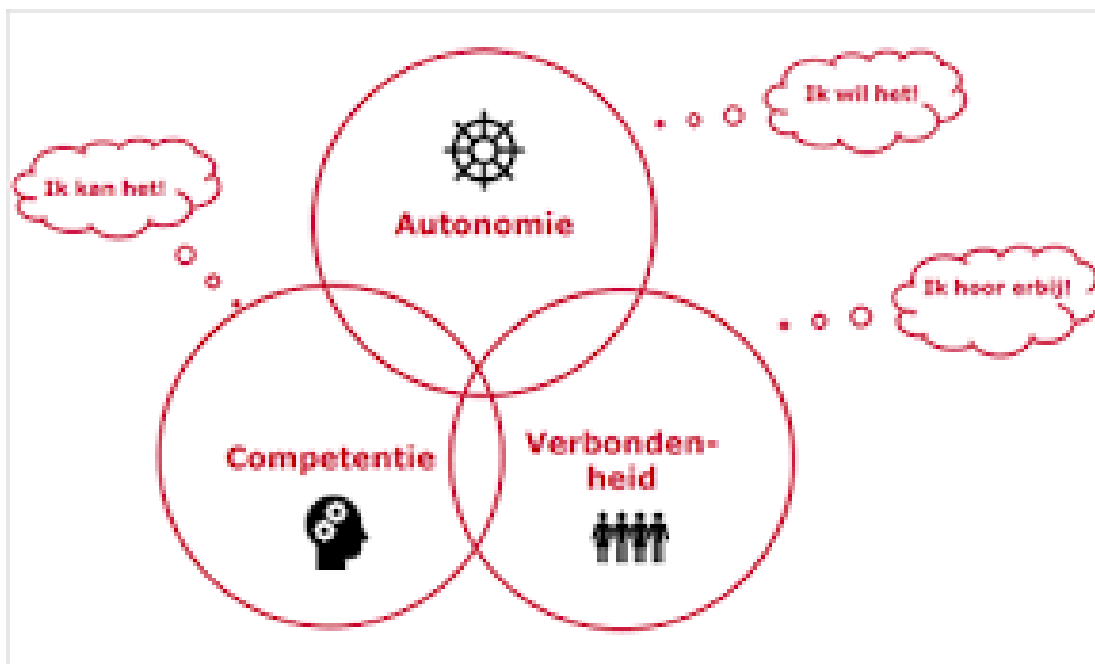
### 2.2 Theoretisch/ methodisch kader

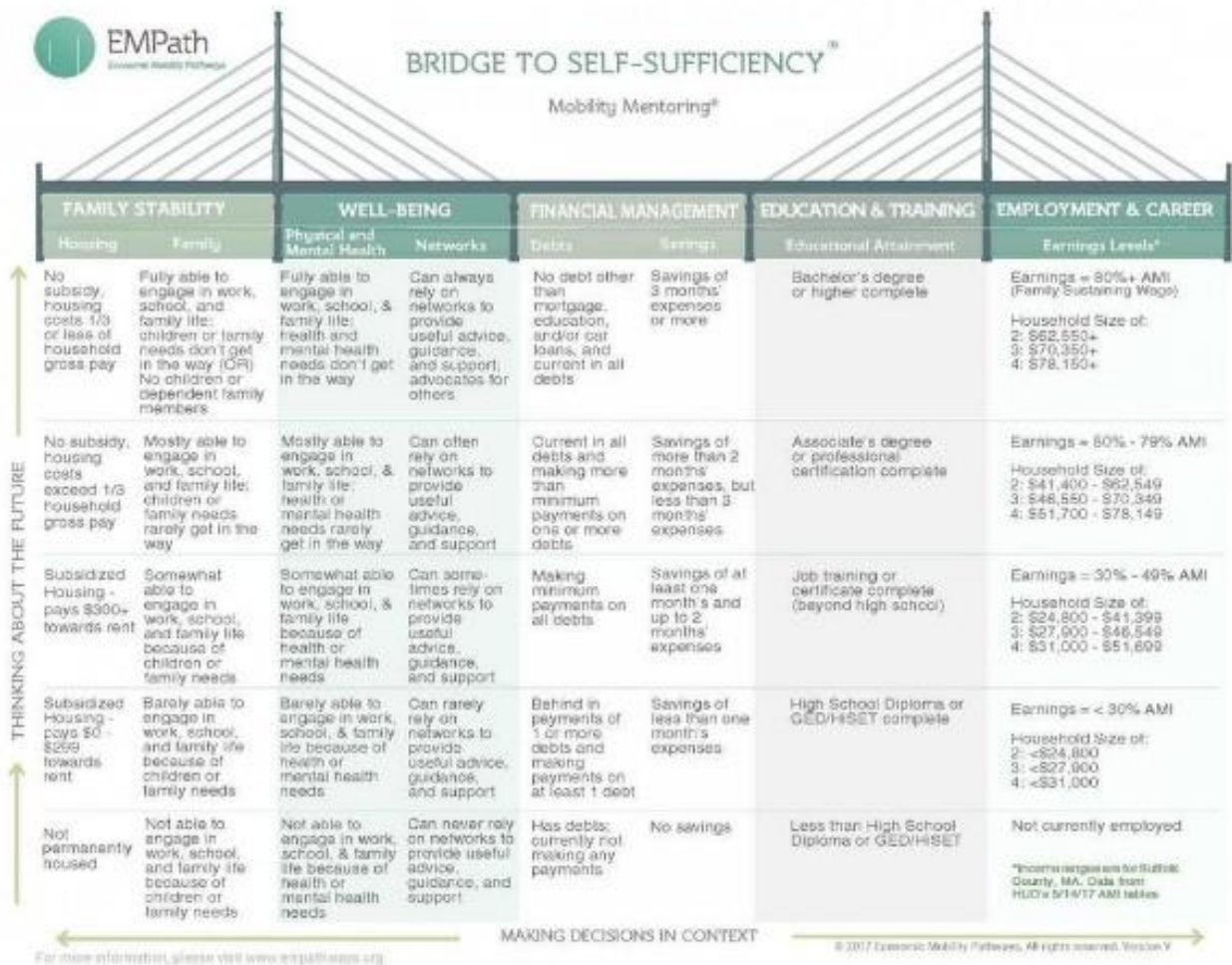
Als organisatie werken we vanuit de visie van Positieve Gezondheid ontwikkeld door M. Huber. In deze visie wordt Gezondheid beschreven als 'het vermogen om met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren'. Het gaat om het vermogen om met veranderende omstandigheden om te kunnen gaan vanuit de overtuiging dat 'mensen niet doen wat ze moeten, maar wat ze willen doen. Ze gaan voor wat voor hen van waarde is.' In deze benadering, dragen het medische en het sociaal domein samen bij aan het bevorderen van gezondheid.

**MIJN  
POSITIEVE  
GEZONDHEID**



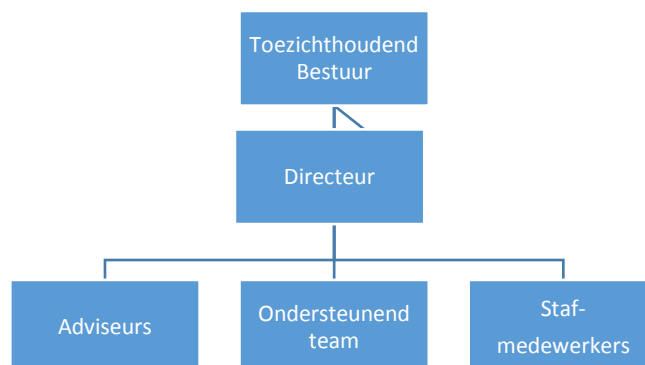
Daarnaast worden handvatten uit de zelf-determinatie theorie van Deci & Ryan en uit de 'Brug naar een betere toekomst' uit de Mobility Mentoring methode gebruikt in activerende gesprekken en cliëntondersteuning. Beide methoden zijn gericht op het stimuleren van zelfregie.





In 2020 zullen we ons verdiepen in andere methodieken, zoals het ABCD-model voor gemeenschapsvorming in buurten.

### 2.3 Organogram/ beschrijving functies



Welzijn Teylingen is ingericht volgens het Toezichthoudend bestuursmodel zoals beschreven in de Governance code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Het toezichthoudend bestuur bestaat statutair uit minimaal 3 en maximaal 5 leden.



Momenteel is er 1 vacature. Welzijn Teylingen is een platte organisatie met een directeur en 3 zelforganiserende teams.

### *Ontwikkelingen binnen de organisatie*

Afgelopen jaar is een reflectie ingezet binnen de organisatie over de ontwikkelingen binnen het welzijnswerk en de gevolgen hiervan voor het profiel van een welzijnsmedewerker anno 2019. Het besef is gegroeid, o.a. door de aanpassing van het cao functieprofiel sociaal werker, dat de meeste adviseurs meer integraal en dus multi-inzetbaar moeten werken; iets wat medewerkers ook graag willen. Concreet betekent het bijvoorbeeld dat iedereen een rol speelt in het werken vanuit de wijk of in het cocreëren van collectieve activiteiten. Op basis hiervan is een herverdeling en verschuivingen van taken tussen adviseurs en tussen adviseurs en het ondersteunde team ingezet. Hierdoor is de onderlinge samenwerking vergroot en is de gemeenschappelijkheid versterkt.

In 2020 gaan we meer werken vanuit de functiebeschrijvingen van Sociaal Werk Nederland, in het bijzonder de functies Sociaal werker individuele ondersteuning en Sociaal werker samenlevingsgerichte ondersteuning.



### 3. Omgevingsanalyse en kaders

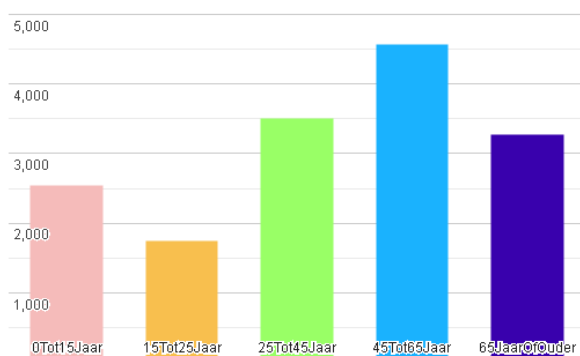
#### 3.1 Omgevingsanalyse

Uit onze activiteiten en uit gesprekken met onze stakeholders, signaleren we de volgende ontwikkelingen binnen Teylingen. In hoofdstuk 4, geven we aan welke keuzes we hebben gemaakt op basis van onderstaande ontwikkelingen.

#### *Gestage toename van vraag voor individuele en collectieve ondersteuning*

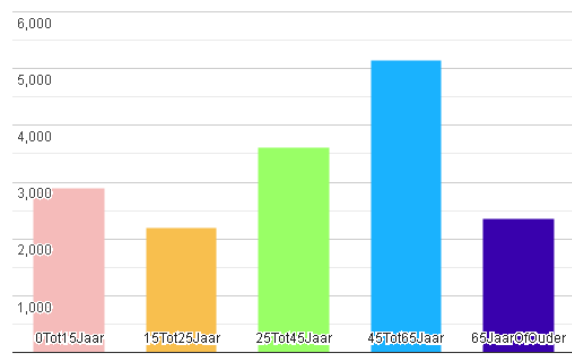
Ondanks de komst van het Sociaal Team dat een gedeelte van de vragen voor de diensten en activiteiten van Welzijn Teylingen ontvangt, blijft de vraag naar individuele ondersteuning groeien. Dit komt onder andere door de dubbele vergrijzing die, in verschillende mate, in alle kernen plaatsvindt. De onderstaande grafieken laten deze demografische ontwikkelingen, per kern, zien. De ondersteuningsvragen worden, door deze ontwikkelingen en de veranderingen in de zorg, steeds complexer en tijdrovender voor families, professionals en vrijwilligers.

Inwoners naar leeftijd in Wijk 00 Sassenheim



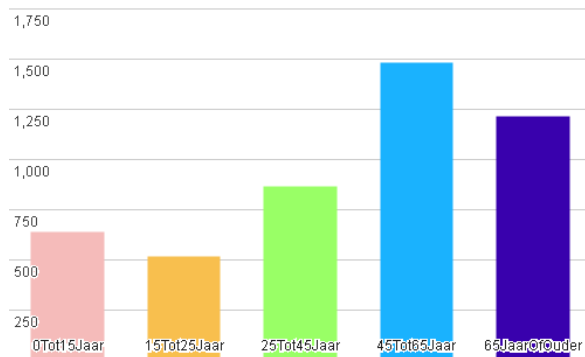
Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal en percentage inwoners op 1 januari 2018 per leeftijdscategorie.

Inwoners naar leeftijd in Wijk 01 Voorhout



Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal en percentage inwoners op 1 januari 2018 per leeftijdscategorie.

### Inwoners naar leeftijd in Wijk 02 Warmond



Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal en percentage inwoners op 1 januari 2018 per leeftijdscategorie.

(Allecijfers.nl<sup>1</sup>)

Onderwerp	Jaartal	Teylingen	Nederland
Mantelzorger	2016	16.2%	14.2%
Eenzaamheid	2016	40.6%	42.9%
Zelfstandig wonende ouderen 75 jaar en ouder, (per 1000 inw.doelgroep)	2018	908	922

Bron: [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

We zien ook dat het aantal mantelzorgers en de zwaarte van de mantelzorg toenemen. Steeds meer jongeren, mensen uit de sandwichgeneratie en ouderen worstelen met hun mantelzorgtaken. Volgens Alzheimer Nederland wonen er in 2019 650 mensen met dementie in Teylingen. Deskundigen verwachten een verdubbeling van dit aantal in de komende jaren, met een toenemende overbelasting van mantelzorgers.

Het gebruik van collectieve voorzieningen zoals Welzijn Thuis, als bij de buurtkamers en buurthuizen of bijvoorbeeld bij Date 60+ blijven ook groeien. In de eerste 3 kwartalen van 2019 waren er bij voorbeeld evenveel aanvragen voor Welzijn Thuis als in heel 2018. Het aantal bezoekers van (mantelzorg)buurtkamers is gegroeid van gemiddeld 15 per keer tot 20-25. Daarnaast hebben 30% meer mensen zich in 2019 aangemeld voor Date 60+ of SingleCafé.

<sup>1</sup> Op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) zijn cijfers van de afzonderlijke dorpen niet meer te vinden.

Het succes van Automaatjes toont daarnaast een duidelijke behoefte aan (meer) vervoer. Deze behoefte kan deels door Automaatjes worden ingevuld. Naast incidentele langere ritten lijkt er ook een grotere behoefte te zijn aan korte, vaste ritjes naar bijv. dagbesteding of zorgverleners. Het is moeilijker om deze korte ritten te plannen bij vrijwilligers van Automaatjes. Andere vervoerdiensten lijken noodzakelijk.

Er is ook een behoefte, voornamelijk bij eenzame inwoners, om samen te eten. De volle buurtkamers tijdens de lunch maken dit zichtbaar. Gemiddeld komen 25-30 inwoners naar de tweemaandelijks lunches van de Kagerbuurt en 30 inwoners naar de themalunches die regelmatig plaatsvinden in Sassembourg en Spelewey.

Naast het beantwoorden van de vraag naar individuele ondersteuning, wordt het steeds belangrijker om oplossingen door collectieve ondersteuning te blijven stimuleren en ontwikkelen. We zijn afgelopen jaar bewust begonnen een omslag te maken van individuele ondersteuning naar collectieve diensten, zoals de eerder genoemde diensten van Welzijn Thuis en daten60+. Dit geeft ons meer armslag en de inwoner een breder netwerk.

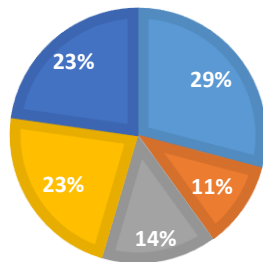
### *Druk op vrijwilligers neemt toe*

Actieve burgers geven de participatiesamenleving vorm. Door de overgang van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving en door bezuinigingen wordt er een steeds groter beroep gedaan op vrijwilligers. Naast dat steeds meer organisaties in dezelfde vijver vissen, kan vrijwilligerswerk ook door mantelzorg in het gedrang komen.

De 110 vrijwilligers van Welzijn Teylingen zijn belangrijk voor de uitvoering van de diensten en activiteiten. Als organisatie zijn we afhankelijk van vrijwilligers om de toenemende vraag te kunnen beantwoorden en om meer collectieve voorzieningen te kunnen ontwikkelen. Dat betekent dat we moeten blijven werven en intensiever samenwerken met andere vrijwilligersorganisaties voor de implementatie van onze (collectieve) activiteiten. Hieronder vindt u een overzicht van de verdeling van onze vrijwilligers.

## VERDELING VRIJWILLIGERS WELZIJN TEYLINGEN

■ Chauffeurs automaatjes      ■ Klussen in huis  
■ Overige diensten Welzijn Thuis      ■ Buurtkamers  
■ Overige collective activiteiten



Voor de inzet van vrijwilligers is coördinatie, steun (back-up) en deskundigheidsbevordering nodig door een organisatie die continuïteit kan bieden. Veel komt kijken bij het organiseren van vrijwillige inzet: accommodatie, deskundigheid, regelgeving, voldoende aantallen vrijwilligers en zichtbaarheid in de samenleving. En dit gaat niet altijd vanzelf, dat vraagt een steun(tje) in de rug. Er wordt ook steeds meer verwacht dat vrijwilligersorganisaties een rol spelen in het sociaal domein door bijv. bij te dragen aan activering en participatie van mensen met een uitkering of van nieuwe Nederlanders.

### *Belang van de wijk/buurt*

Het sociaal domein ontwikkelt zich steeds meer op het niveau van wijken en buurten. De buurt geeft veel inwoners een gevoel van saamhorigheid, om ergens bij te horen. Inwoners geven aan meer voorzieningen in hun eigen buurt te willen, o.a. omdat een groeiend aantal ouderen zelfstandig thuis woont met een steeds beperktere mobiliteit.

### *Noodzaak tot samenwerking*

Door de vergrijzing, toename van chronische ziektes, GGZ-problematiek, extramuralisering van zorg en het tekort aan personeel neemt de druk op de formele zorg toe en daardoor ook op de informele zorg. Wanneer mensen een beroep doen op zorg, speelt naast een fysieke aandoening, ook vaak iets op het gebied van welzijn en welbevinden. De antwoorden op de toenemende vragen en complexiteit kunnen alleen gevonden worden in een nauwe samenwerking tussen organisaties, tussen de domeinen Wonen, Zorg, Welzijn en Veiligheid, en met inwoners.

### *Behoeftte aan stuurinformatie*

Om de 'Juiste zorg en welzijn op de juiste plek' te kunnen bieden is het van belang om inzicht te hebben in de krachten en problematiek van de verschillende wijken en buurten.

Vergaren van stuurinformatie is derhalve van belang om samen de juiste keuzes te kunnen maken, om te kunnen monitoren, tijdig bij te sturen en onze bijdrage te kunnen verantwoorden.

### 3.2 Kaders vanuit het Rijk/ de gemeente

De taken van Welzijn Teylingen vloeien voort uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo):

- Leefbaarheid en sociale samenhang bevorderen
- Mantelzorgers en vrijwilligers ondersteunen
- Het bevorderen van mensen met een beperking of psychisch probleem om deel te nemen aan de samenleving
- Openbare geestelijke gezondheidszorg bevorderen
- Informatie, advies en cliëntondersteuning geven

We werken binnen de kaders van het Raadsprogramma 2018-2022 'Een energiek en sociaal Teylingen' met als speerpunten:

- Individuele vrijheid, eigen verantwoordelijkheid
- Positieve gezondheid
- Passende hulp en zorg voor iedereen die dat nodig heeft
- Snel toegang tot juiste hulp
- Preventie / vroegsignalering
- Stimuleren van initiatieven die onderlinge betrokkenheid bevorderen
- Grote waardering voor vrijwilligers en mantelzorgers
- Versnellen van integratie van statushouders
- We meten het effect van onze inspanningen

Zoals beschreven in het Advies Integrale Toegang hebben welzijnsorganisaties hier een belangrijke positie in:

- zicht bieden op wat inwoners nodig hebben door o.a. signalen op te vangen;
- het in hun kracht zetten van inwoners en hun netwerk;
- ondersteunen en activeren van inwoners om mee te doen en te participeren;
- toegang zijn tot algemene voorzieningen;
- het (zoveel mogelijk) voorkomen dat mensen überhaupt een zorgvraag krijgen en een beroep doen op de toegang en/of individuele voorzieningen;
- het leiden naar de toegang tot zorg en ondersteuning als inwoners het (even) niet meer redden en tijdelijke of blijvende ondersteuning nodig hebben.

## 4 Doelen/ prioriteiten

Op basis van de ontwikkelingen in de omgeving en de prioriteiten van het huidige college, hebben we voor het komende jaar vijf aandachtgebieden gedefinieerd:

1. Van individuele naar meer collectieve ondersteuning
2. Stimuleren en ondersteunen vrijwillige inzet
3. Werken vanuit de wijk
4. Bestendigen van de samenwerking met partners
5. Doorontwikkeling van de sturingscyclus (o.a. effectmeting).

Na de toelichting over de vijf aandachtgebieden, is er een overzicht van de resultatenafspraken per gebied.

### 4.1 Van individuele naar meer collectieve ondersteuning

De professionals van Welzijn Teylingen bieden zowel individuele als collectieve ondersteuning en activering. Samen met vrijwilligers, stagiaires en inwoners dragen we bij aan ontmoeting, participatie, zingeving en ondersteuning bij geldzaken.

#### *Individuele ondersteuning*

De individuele ondersteuning wordt geboden zowel vanuit Welzijn Teylingen als vanuit het Sociaal Team waar adviseurs van Welzijn Teylingen deel van uit maken. Individuele ondersteuning richt zich op:

- o Informatieverstrekking
- o Activerende gesprekken via bijv. Welzijn op Recept
- o Onafhankelijke cliëntondersteuning van mantelzorgers en van inwoners met vragen over(veilig) langer thuis wonen of geldzaken;
- o Uitvoering van de Sport- en cultuuregeling van het Noodfonds en van HHT-regeling

Welzijn op recept is een sociale oplossing voor mensen met psychosociale klachten die geen medicijnen of een verwijzing naar psychologische zorg nodig hebben. Via Welzijn op Recept kunnen huisartsen en andere eerstelijnszorgverleners een inwoner doorverwijzen naar een welzijnsadviseur. De focus ligt op het verbeteren van de gezondheid en het welbevinden door samen op zoek te gaan naar passende activiteiten zoals samen dingen doen, bewegen met plezier of vrijwillige inzet. Door nauwer samen te werken met zorgverleners, verwachten we een groei van verwijzingen voor Welzijn op Recept in 2020.

Naast activerende gesprekken is een belangrijk onderdeel van onze individuele ondersteuning gericht op mantelzorgers. Door de dubbele vergrijzing neemt het aantal mantelzorgers en de zwaarte van de mantelzorg toe. In het kader van positieve gezondheid, blijft het cruciaal om de fysieke en sociale gevolgen van (overbelaste) mantelzorgers inzichtelijk te maken bij relevante partijen zoals huisarts, fysiotherapeuten, verpleeghuizen, scholen of werkgevers. Multidisciplinaire samenwerking wordt ook hier steeds belangrijker. Onze deelname aan de

Werkgroep dementievriendelijk Teylingen (van het Zorgpact Teylingen) bevordert deze samenwerking.

Naast emotionele en praktische ondersteuning, informatievoorziening van mantelzorgers en netwerkpartners en de mantelzorgwaardering, gaan we ons in 2020 focussen op het stimuleren van mantelzorgondersteuning in de buurt en op het bijdragen aan een dementievriendelijke gemeente. Hiernaast gaan we meedenken over geschikte vormen van respijtzorg en mogelijk een rol spelen in de uitvoering hiervan.

Een groeiende deelname aan het ST / Integrale Toegang betekent meer aandacht voor individuele ondersteuning voor de betrokkene adviseurs van Welzijn Teylingen en minder tijd voor (het ontwikkelen en/of begeleiden van) collectieve activiteiten. Dit geldt ook voor onze deelname aan het netwerk van meedenkers.

### *Collectieve ondersteuning*

Hoewel individuele ondersteuning een belangrijk onderdeel van onze dienstverlening zal blijven, vergroten we onze impact en efficiëntie met collectieve activiteiten en ondersteuning. Hiermee wordt de kracht van vrijwilligers en deelnemers benut en samenredzaamheid bevordert.

Hoewel het gebruik van collectieve voorzieningen blijft groeien, zien we tegelijkertijd dat onze diensten, bijv. Welzijn Thuis, en activiteiten niet altijd bekend zijn bij onze partners en doelgroepen. We kunnen nog meer mensen bereiken door het actief promoten van onze collectieve dienstverlening in de buurtkamers en buurthuizen, bij de Senior Vereniging Teylingen en andere partners en op digitale platformen.

Daarnaast, willen we meer aandacht geven aan bewegen in samenwerking met partners. We zullen dit in 2020 verder onderzoeken bijv. in het kader van het Sportakkoord, Positieve Gezondheid en langer thuis wonen.

Om vraaggericht collectieve voorzieningen te kunnen blijven ontwikkelen is het van belang om structureel tijd te nemen om signalen uit individuele gesprekken, vrijwilligers en partners te analyseren om (nieuwe) collectieve behoeftes te kunnen identificeren. In dit kader is het cruciaal dat de professionals van Welzijn Teylingen die onderdeel zijn van het Sociaal Team en in het vervolg van de Integrale Toegang, aangesloten blijven bij hun moederorganisatie en regelmatig blijven reflecteren met hun collega's.

## **4.2 Stimuleren en ondersteunen vrijwilligersinzet** *Vrijwilligersinzet binnen Welzijn Teylingen*

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor Welzijn Teylingen. Dankzij de inzet en bevologenheid van onze 110 vrijwilligers kunnen we van betekenis zijn voor veel inwoners in Teylingen.



Naast hun uitvoerende taken, spelen vrijwilligers ook een belangrijke signalerende en activerende rol. De begeleiding, aanmoediging en aandacht van de professionals van Welzijn Teylingen is hierbij doorslaggevend. Vrijwilligers helpen, bijv. door intervisie, met het omgaan met steeds complexere vragen en grenzen aangeven is ook een belangrijk onderdeel van onze ondersteuning.

De toenemende druk op en vraag naar vrijwilligers vereist dat we andere groepen dan gepensioneerden willen bereiken en stimuleren om zich in te zetten. Al met al, is het vinden, faciliteren én begeleiden van vrijwilligers binnen en buiten Welzijn Teylingen, actueler dan ooit.

### *Ondersteuning en waardering vrijwilligersorganisaties in Teylingen*

Ondersteuning van vrijwillige inzet om het vrijwilligerswerk in Teylingen op sportief, sociaal en cultureel gebied mogelijk te blijven maken is een andere kerntaak van Welzijn Teylingen. Het waarderen en helpen professionaliseren van vrijwilligersorganisaties draagt bij aan het versterken en ontwikkelen van de sociale basis.

De inzet op ondersteuning vrijwillige inzet focust op 3 pijlers:

1. Ondersteuning en waarderen van organisaties om hun werk goed te kunnen doen, hun doelen te bereiken en de samenleving te blijven verrijken met een keur aan activiteiten.
2. Bevorderen van vrijwillige inzet, t.b.v. de organisaties en vooral ook voor het welzijn van de vrijwilligers zelf. Vrijwillige inzet is een belangrijk middel voor participatie en zingeving.
3. Betrekken bij de sociale basis: versterken van burgerinzet om met name de Wmo-doelen te realiseren. Het betrekken van vrijwilligersorganisaties bij het sociaal domein draagt bij aan het versterken en ontwikkelen van de sociale basis.

We willen dit realiseren door deskundigheidsbevordering via de Vrijwilligersacademie Bollenstreek van Welzijn Teylingen en door organisaties onderling aan elkaar te verbinden. We willen het eigenaarschap en daarmee het commitment aan de Vrijwilligersacademie verbreden. En mogelijk ook de functionaliteiten uitbreiden, waardoor de Academie steeds meer een kennisbank wordt.

Daarnaast zorgen de vrijwilligersvacaturebank en het inloopspreekuur in Sassenheim ervoor dat vraag en aanbod binnen Teylingen wordt gekoppeld. Om de ontwikkelingen te kunnen bijhouden is een vervanging / ontwikkelingen van de vacaturebank noodzakelijk. Mogelijk kan deze ook worden verbreed naar een platform voor vraag en aanbod van inwoners onderling en kan de vacaturebank worden gekoppeld aan de Academie. Het spreekuur zal ook worden geëvalueerd en aangepast. Het Vrijtijdsfestival zoals dat werd georganiseerd, zal worden geëvalueerd op doelstelling, resultaat, bereik en wenselijkheid.

De waardering voor vrijwilligersorganisaties en burgerinitiatieven wordt expliciet zichtbaar gemaakt tijdens het jaarlijkse vrijwilligersfeest en door de Teylinger Prijs. In

2019 leek het aantal nominaties voor de verschillende rondes van de Teylinger Prijs minder te worden. Een evaluatie van deze opzet is gewenst.

### *Bevorderen vrijwillige inzet*

De roep om de vrijwilliger is dringend. Met een denktank van inwoners uit allerlei doelgroepen en vrijwilligersorganisaties zullen we in 2020 vrijwilligerswerk actief promoten. We gaan op zoek naar bijdetijdse manieren om vrijwilligers te enthousiasmeren.

Vrijwillige inzet is ook een belangrijk middel om mee te doen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of de samenleving. Hierbij wordt er van steeds meer bijstandsgerechtigden verwacht dat zij, in het kader van de participatiewet, vrijwilligerswerk doen. Het is echter steeds duidelijker dat het niet voor iedereen vanzelfsprekend is om vrijwilligerswerk te doen. We zien dat zowel organisaties als bepaalde doelgroepen (bijv. mensen met een beperking, nieuwkomers, mensen die lang inactief zijn geweest of mensen met dementie) begeleiding hierin nodig hebben. In 2019 hebben we een verkennend gesprek met de ISD gehad over het project 'Meedoen' m.b.t. het activeren van langdurige bijstandsgerechtigden o.a. met vrijwilligerswerk. We hebben de samenwerking met Welzijn Teylingen besproken in het begeleiden van de ontvangende organisaties naast de ISD coach. We zullen dit verder onderzoeken als het project door de Raad is goedgekeurd.

### *Betrekken bij sociale basis*

In het kader van het versterken van de sociale basis zal samen met vrijwilligersorganisaties worden onderzocht en uitgewerkt hoe meer samenwerking mogelijk is voor een sterkere sociale basis, zonder het belang van de organisaties uit het oog te verliezen. Activiteiten van verenigingen die ook mensen sociaal actief maken of houden, hebben een meerwaarde als het gaat om activering, participeren en ook gezondheid en bewegen.

### **4.3 Werken vanuit de wijk**

Een sterke sociale basis in de wijk vergroot de kans om de zelfregie en het zelf organiserende vermogen te versterken, zowel individueel als in netwerkverband. Werken op wijkniveau betekent ook fysieke nabijheid waardoor actieve burgerschap makkelijker kan ontstaan.

#### *Werken vanuit de wijk, oftewel **Verbinden in de wijk** houdt in:*

- weten wat zich in een wijk afspeelt en inzicht hebben in de wensen en behoeftes in de wijk;
- signaleren, verbinden en ontwikkelen van activiteiten;
- sociale basis zichtbaar maken en versterken)
  - weten hoe de sociale infrastructuur van het maatschappelijk middenveld eruitziet (formele en informele netwerken en organisaties);
  - algemene (bestaande) voorzieningen dichtbij wijkinwoners brengen;
  - gebruikmaken van de kracht van de wijk, van de talenten en wensen van wijkinwoners;

De nadruk ligt nu op het leren bouwen aan een verbonden en vitale wijk waarin netwerken worden gevormd tussen wijkinwoners in kwetsbare situaties en inwoners en organisaties die zich willen inzetten in hun buurt/wijk. Leren bouwen is een continu proces van onderzoeken, doen, reflecteren met stakeholders en aanpassen. Hierbij worden de capaciteiten van inwoners, organisaties en instellingen binnen de wijk gemobiliseerd om samen vraaggerichte oplossingen tot stand te brengen. Oplossingen op individueel en collectief niveau. We betrekken bij dat proces inwoners van alle leeftijdscategorieën. Dat doen we in samenwerking met sleutelfiguren en -organisaties in de wijk en met (studenten van) onderwijsinstellingen. We willen ook op wijkniveau invulling geven aan onze diensten en activiteiten m.b.t. mantelzorg- en financiële ondersteuning en langer zelfstandig thuis blijven wonen.

We zijn nu wekelijks aanwezig in verschillende wijken met als uitvalsbasis diverse vormen van ontmoetingslocaties:

- In verschillende buurtkamers in alle drie kernen
- Buurtontmoetingspunt K311 In de Kagerbuurt Sassenheim
- het LWC In het oude dorp Voorhout in en rondom Spelewey

In 2020 zullen we onze aanwezigheid in Warmond vergroten vanuit de activiteiten die in het Trefpunt plaatsvinden.

Buurtkamers zijn, als ontmoetingsactiviteit, een middel tot verbinding in de wijk. Gesprekken met bezoekers en vrijwilligers zijn een eerste stap in het signaleren en analyseren van wensen en behoeftes in de wijk en in het activeren van buurtinwoners. Vanuit Buurtkamers ondernemen bezoekers ook zelf activiteiten en initiatieven. Met deze benadering kan iedereen consument en producent zijn van sociaal werk.

Het buurtontmoetingspunt K311 is een tijdelijke locatie. De kracht van het buurtontmoetingspunt is dat inwoners hier zelf activiteiten kunnen starten, naast activiteiten van Welzijn Teylingen en partners. In de loop van 2020, zal woningcorporatie Stek een nieuw buurtontmoetingsruimte (De Plint) in de Kagerbuurt bouwen. De professionals en stagiaires van Welzijn Teylingen zullen vrijwilligers en inwoners blijven ondersteunen en stimuleren in het ontwikkelen van vraaggerichte activiteiten. Voorafgaand aan de oplevering van De Plint, zorgen Stek en Welzijn Teylingen samen voor de totstandkoming van een vorm van inwonersbeheer van De Plint.

In februari 2019 zijn we in Voorhout gestart met een Lerend Wijkcentrum. Dit Lerend Wijkcentrum (LWC) moet de aanjager worden van het samen ontwikkelen van verbonden en vitale buurten, waarbij we zowel de functie van buurtontmoetingspunt als die van onderwijscentrum nastreven. De onderwijsfunctie draagt bij aan vernieuwing van het sociaal werk en het vergroten van capaciteit en verbondenheid. Marente, Raamwerk, GGZ Rivierduinen en MBO Rijnland zijn onze partners in het LWC. Sinds september 2019 werken we met een tweede groep van 10

studenten van MBO Rijnland. Onder de begeleiding van een professional van Welzijn Teylingen dragen studenten bij aan de diensten en activiteiten van Welzijn Teylingen en die van onze partners in het LWC. In 2020 wordt het LWC verder doorontwikkeld.

Werken vanuit de wijk geeft ook mogelijkheden om dichterbij en toegankelijker te zijn, waardoor het makkelijker zou zijn preventief te werken. Daarom is in september 2019 de pilot Papierwinkel, voor administratieve en financiële ondersteuning, van start gegaan in Spelewey. De Papierwinkel is een samenwerking tussen Welzijn Teylingen, het Sociaal Team, Vluchtelingenwerk, Kwadraad, de ISD en Humanitas. Het doel hiervan is o.a. schulden te voorkomen. Welzijn Teylingen zorgt voor de coördinatie en bemensing van het project. De intentie is om in 2020 ook een 'Papierwinkel' in de twee andere kernen te starten.

Werken vanuit de wijk en Positieve Gezondheid staan ook hoog op de agenda bij veel van onze partners. Dit biedt kansen voor een effectieve multidisciplinaire samenwerking. In dit kader willen we bijvoorbeeld leren van de ervaring die de GGD opgedaan heeft in Leiden in de wijk Stevenshof.

#### 4.4 Bestendigen van de samenwerking met partners *Samenwerking in het kader van positieve gezondheid*

Sociaal isolement, overbelasting van mantelzorgers, financiële problemen, fysieke en psychische beperkingen, laaggeletterdheid en onveiligheid thuis beïnvloeden het welzijn en hiermee ook de gezondheid van betrokkenen. Deze vraagstukken komen voor bij alle generaties en onder alle bevolkingsgroepen.

Vanuit dit perspectief zijn zorgverlening en welzijnsbevordering complementair in het bevorderen van gezondheid. Door een nauwere samenwerking tussen de medische en sociale domeinen kunnen we inwoners stimuleren en ondersteunen om op zoek te gaan naar ontwikkeling vanuit de eigen mogelijkheden en wensen in plaats van beperkingen.

Hoewel onze (zorg)partners welzijnsvraagstukken steeds beter herkennen bij hun patiënten of cliënten, wordt er door gebrek aan informatie, kennis of tijd niet altijd (vroegtijdig) doorverwezen naar het Sociaal Team of Welzijn Teylingen. Door beter in te spelen op de behoeftes van onze (zorg)partners kan Welzijn Teylingen sneller worden ingeschakeld. Het intensiveren van samenwerking is dan ook één van onze prioriteiten in 2020. We kijken daarbij niet alleen naar huisartsen, POH-ers en fysiotherapeuten, maar ook naar thuiszorg, wijkverpleging, apothekers, GGD of GGZ. Onze deelname aan o.a. de stuurgroep Positieve Gezondheid, het Zorgpact, het Sociaal Team en het Lerend Wijkcentrum bieden veel mogelijkheden tot samenwerking.

Het doel van samenwerken is het afschalen van zorg door o.a. meer verwijzingen via Welzijn op Recept, naar mantelzorgondersteuning en andere algemene collectieve welzijnsvoorzieningen. Hierdoor kunnen we samen de ketenzorg voor bijv. kwetsbare ouderen versterken en kunnen we ook samen inspelen op demografische ontwikkelingen.

Om de 'Juiste zorg en welzijn op de juiste plek' te kunnen bieden, is het daarnaast van belang om inzicht te hebben in de krachten en problematiek van de verschillende wijken en buurten. Door het analyseren van wijk- en buurtgegevens en het structureel uitwisselen van informatie met onze partners kunnen we beter bepalen op welke wijk of buurt we ons moeten richten.

#### *Overige samenwerkingsverbanden binnen Duin- en Bollenstreek*

Naast de hierboven genoemde samenwerkingsverbanden, werken we nauw samen met de gemeente als opdrachtgever en als partner. Met andere (welzijns-) organisaties in de Duin- en Bollenstreek bijv. bij de vorming van de integrale toegang of de onafhankelijke cliëntondersteuning. Regelmatige kennisdeling met WelzijnsKompas, Welzijn Noordwijk en WelzijnsKwartier zorgen voor verdere professionalisering, het ontwikkelen van eenheid van visie en een gezamenlijke ontwikkeling van activiteiten.

In 2020 nemen we (structureel) deel aan de volgende samenwerkingsverbanden:

- Sociaal Team / Integrale Toegang
- Stuurgroep positieve gezondheid
- Zorgpact, met o.a. de Werkgroep dementievriendelijk Teylingen
- Meedenkers Netwerk (onafhankelijk cliëntondersteuners)
- Regionale klachtencommissie welzijnsorganisaties
- Directeurenoverleg Welzijnsorganisaties Bollenstreek
- Regionaal overleg vrijwilligerssteunpunten
- Teylingens 'Sport en bewegen akkoord'

Daarnaast blijven we onze ervaring en kennis delen tijdens diverse bijeenkomsten o.a. over de samenwerking en samenspel tussen de fysieke zorg en sociale domeinen.

#### *4.5 Doorontwikkeling van de sturingscyclus (o.a. effectmeting). Sturen en monitoren*

Zoals eerder aangegeven is het vergaren van stuurinformatie van belang om te kunnen monitoren, tijdig bij te sturen en onze bijdrage te kunnen verantwoorden. We kunnen verschillende soorten indicatoren gebruiken om te meten:

- indicatoren die een inspanning laten zien (input zoals het aantal bijeenkomsten)
- indicatoren die een uitkomst laten zien (output zoals tevredenheid; het aantal deelnemers, aantal locaties)
- indicatoren die een gewenst effect laten zien (outcome zoals de mate van vermindering van eenzaamheid, vergroten van welbevinden, toename actieve deelname aan de samenleving, toename vitaliteit van een buurt)

We sturen en meten d.m.v. kwalitatieve en kwantitatieve informatie, door te tellen en te vertellen. Naast het registreren van input- en outputinformatie, willen we

experimenteren met het meten van outcome. Naast het gebruik van o.a. groepsgesprekken ('meedenktafels') of informele gesprekjes (storytelling), willen we ook het web-model van positieve gezondheid met onze partners gaan inzetten om het effect van onze diensten en activiteiten te meten bij een aantal deelnemers.

We zullen nadere afspraken met de gemeente maken over de manier waarop we ons gaan verantwoorden.

De uitkomsten van de resultaat- en effectmetingen zijn weer input voor prioritering van de werkzaamheden, het formuleren van doelen en gewenste resultaten en effecten. Dit doen we in overleg met de gemeente als opdrachtgever. Welzijn Teylingen wil graag samen met de gemeente het KwaliteitsKompas van Movisie als basis gebruiken om het proces van sturen en monitoren in partnerschap vorm te geven.

### Verantwoorden

Behalve een financiële verantwoording door middel van een jaarrekening over het afgelopen jaar, koppelen we ook terug in een jaarverslag in hoeverre we de beoogde resultaten en effecten hebben behaald aan de hand van meetbare resultaten en verhalen: tellen en vertellen.



## 5 Overzicht resultatenafspraken

Aandachtsgebied	Resultatenafspraken
<ul style="list-style-type: none"> <li>Van individueel naar collectief: ontwikkeling collectieve activiteiten voor heel Teylingen</li> </ul>	<p><u>Bestaande individuele ondersteuning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>advies, informatie en activerende gesprekken</li> <li>HHT regeling en mantelzorgcompliment</li> <li>Sport en Cultuur regeling</li> <li>Noodfonds regeling</li> </ul> <p><u>Bestaande collectieve ondersteuning:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Welzijn Thuis</li> <li>Daten 60+ i.s.m. met Welzijn Noordwijk</li> <li>Mantelzorghuiskamers maandelijks in Voorhout</li> </ul> <p><u>Ontwikkelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vergroten bekendheid van Welzijn Thuis;</li> <li>Mantelzorghuiskamers: kwartaalbijeenkomsten in Sassenheim en uitbreiding naar kwartaalbijeenkomsten in Warmond;</li> <li>Collectief aanbod voor jongere mantelzorgers en voor mantelzorgers van mensen met dementie;</li> <li>Experimenten met activiteiten in het weekend en rondom samen eten en koken.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Stimuleren en ondersteunen vrijwillige inzet</li> </ul>	<p><u>Bestaande dienstverlening</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coördinatie en ondersteuning eigen vrijwilligers</li> <li>Vrijwilligersacademie beheren</li> <li>Cursusaanbod naar behoefte</li> <li>Vacaturebank beheren</li> <li>Inloopspreekuur vrijwillige inzet</li> <li>Nieuwsbrief naar organisaties</li> <li>Waardering vrijwillige inzet: Teylingerprijs/Vrijwilligersfeest</li> <li>Informatie en advies (individueel en collectief)</li> </ul> <p><u>Ontwikkelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Innovatieve PR-campagne gericht op het stimuleren en werven van vrijwilligerswerk, o.a. bij jongere inwoners in het kader van het jaar van de vrijwilliger;</li> <li>Vraaggericht aanbod aan scholing (bijv. grenzen stellen) en intervisie voor de eigen vrijwilligers;</li> <li>Behoeftetepeiling onder vrijwilligersorganisaties en o.b.v. uitkomst aanpassing van het ondersteuningsaanbod en ontwikkelen onderlinge samenwerking;</li> <li>Doorontwikkeling van de Vrijwilligersacademie tot een deskundigheidsplatform;</li> <li>Uitbreiding van het inloopspreekuur naar de andere dorpen,</li> <li>Evaluatie waardering vrijwilligers en van vrijetijdsfestival en mogelijk nieuwe opzet en opzet nieuwe activiteiten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Werken vanuit de wijk</li> </ul>	<p><u>Bestaande dienstverlening:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buurtkamers in de 3 kernen</li> <li>Buurtontmoetingspunten in Voorhout en Sassenheim</li> <li>Coördinatie Lerend Wijkcentrum</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papierwinkel in Voorhout</li> </ul> <p><u>Ontwikkelingen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkeling en toepassing van wijkscans i.s.m. GGD;</li> <li>• Oprichting en begeleiding van een inwonersbeheersvorm in Kagerbuurt voor het beheer van nieuw ontmoetingspunt De Plint i.s.m. Stek;</li> <li>• Nieuw vraaggerichte ontmoetingsaanbod in Warmond;</li> <li>• Uitbreiding van activiteiten en openingstijden/-dagen in buurtkamers;</li> <li>• Stimuleren van mantelzorgondersteuning in de buurt o.a. door dialoogsessies ;</li> <li>• Evenwichtige en formele verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de partners van het LWC;</li> <li>• Passend jaarprogramma voor stagiaires;</li> <li>• Verkenning naar aanvullende vervoersdiensten naast Automaatjes;</li> <li>• Uitbreiding bezoekers Papierwinkel in Voorhout naar gemiddeld 6 bezoekers;</li> <li>• Afhankelijk van de evaluatie doorontwikkeling van de Papierwinkel in Warmond en Sassenheim</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestendigen samenwerking met partners</li> </ul>	<p><u>Ontwikkelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gemeenschappelijk plan van aanpak op de agenda van de Stuurgroep Positieve Gezondheid zetten voor het toepassen van positieve gezondheid binnen Teylingen;</li> <li>• Structurele samenwerkingsafspraken met andere (vrijwilligers)organisaties (bijv. Present, Raamwerk, SVT, Vluchtelingenwerk);</li> <li>• Verder inrichten van veilig en verantwoord gegevens registreren en uitwisselen samen met partners in zorg en sociaal domein (o.a. Privacy leertuin (sociaal domein), samenwerken via VIP (zorg), etc.)</li> <li>• Verkenning binnen het ZorgPact van de wijkanalyse met gegevens uit de registratiesystemen van deelnemende organisaties;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doorontwikkeling sturingscyclus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registreren van input- en outputinformatie en experiment met het meten van outcome;</li> <li>• Toepassen van KwaliteitsKompas van Movisie voor vaststellen van doelen en gewenste resultaten en effecten i.s.m. gemeente</li> </ul>