



Sociaal werk werkt!



Inhoudelijke & financiële managementrapportage 2022

Voorschoten, 2 maart 2023

Yvonne van Balen, directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inleiding.....	4
1. Visie/Missie	5
2. Werken binnen het sociaal domein	6
Welzijnsorganisatie.....	6
Sociaal werk	6
Vrijwilligers.....	7
3. Terugblik op hoofdlijnen 2022.....	8
Communicatiestrategie voortzetten	8
Versterken welzijnswerk in de wijk	9
Jongerenwerk is preventief en helpt problemen oplossen.....	9
Individuele ondersteuning is maatwerk.....	9
Start implementatie van één integraal jeugdteam.....	10
4. Samenwerking.....	12
Samenwerking met de gemeente.....	12
Samenwerking C11.....	12
Samenwerking Kenniscentrum Kind en Scheiding.....	13
Samenwerking GGZ/woningbouwcorporaties etc.....	13
Regionale netwerken en overleggen	14
5. Maatschappelijke effecten (zes thema's)	15
1. Toegang tot ondersteuning en hulpverlening.....	15
2. Duurzaam systeem van zorg en ondersteuning.....	15
3. Zelfredzaamheid.....	16
4. Sociale cohesie.....	17
5. Gezonde leefstijl.....	17
6. Opgroeien en ontwikkelen jeugd	17
6. Realisatie.....	19
6a. Projecten en activiteiten 2022	19
Vrijwilligers – elkaar helpen.....	19
Welzijnsvisites.....	20
Sociale activering	20
Pilot GGZ	20
Buurtcirkel/buddies.....	20
Cursus Positief Leven	21
EHGB	21
Armoederegisseur	21
FIP.....	22
Pilot Postadres	22
Ondersteuning Oekraïners.....	22
Mantelzorgondersteuning	23
Koffiemiddag buurtbewoners	23
'Vergeet-me-niet'-weken	23
Warme kamers	24
6b. Cijfers/resultaten.....	25
7. Stichting Voorschoten Voor Elkaar.....	35
8. Financiën.....	37
9. Vooruitblik 2023.....	38
10. Governanceverslag.....	39

Voorwoord

Op allerlei manieren moedigen wij inwoners en professionals aan om die ene vraag te stellen, of zo nodig om hulp te vragen. We maken duidelijk dat iedereen in het dagelijks leven wel eens tegen iets aanloopt. Als sociaal werkers weten we dat sommige inwoners meer moeite hebben met het stellen van een vraag dan anderen. Vanwege schaamte, onbekendheid of onvermogen. Deze kennis geeft richting aan alles wat we doen, de keuzes die we maken over ons aanbod of over de plekken waar we proactief aanwezig zijn. We werken vanuit ons hart, gebruiken ons gezond verstand, zijn heel creatief en hebben geen dichtgetimmerde protocollen. Wij heten iedereen welkom, we zijn doeners en ondersteunen waar nodig.

Er speelt veel momenteel in de wereld en in onze samenleving. De oorlog in Oekraïne heeft voor iedereen gevolgen en bracht nieuwe inwoners naar Voorschoten. Er zijn wachtlijsten in de specialistische (GGZ-)zorg en bij steeds meer mensen lopen de inkomsten en uitgaven uit elkaar. Ik lig daar wel eens wakker van, want hoe zorgen wij met elkaar voor die inwoners die niet meer uitkomen met hun geld? Wie gaat jeugdigen begeleiden die op een wachtlijst staan voor specialistische hulp die ze eigenlijk gisteren al nodig hadden? Welke keuzes maken we, nu ook wij soms niet alle inwoners gelijk kunnen helpen?

Wij kennen de inwoners van Voorschoten, weten wat er speelt in de buurt, bij de mensen thuis. Wat wij doen is preventief, we voorkomen dat problemen groter worden. Een voorbeeld hiervan is: signaleren dat iemand een betalingsachterstand heeft en meteen samen zoeken naar een oplossing, ter voorkoming van schulden. We praten met kinderen die faalangst hebben, geven in gemiddeld vijf gesprekken steun en tips (ook voor de ouders) en voorkomen daarmee dat de angst toeneemt. We ontvangen inwoners met beginnende dementie in de Odensehuiskamer, verhinderen hiermee dat ze té snel naar een zorginstelling moeten en geven de mantelzorger ruimte voor zichzelf, waarmee we overbelasting voorkomen.

Dat en nog veel meer hebben we met hart en ziel gedaan in 2022 en daar vertel ik graag over in dit jaarverslag. De inwoners van Voorschoten zijn bijna allemaal positief over wat we doen en komen graag bij ons over de vloer. Als wij er niet waren geweest in 2022 dan schat ik in dat er (nog) meer vragen bij de Wmo en jeugdconsulenten terecht waren gekomen voor (specialistische) ondersteuning, hadden meer inwoners eenzaam thuis gezeten en hadden meer kinderen dan nu zich niet gezien en gehoord gevoeld. Ik vertrouw erop dat dit jaarverslag en het publieksjaarverslag, dankzij de verhalen van inwoners die we vertellen, duidelijk maken dat Voorschoten niet meer kan zonder Voorschoten Voor Elkaar.

Yvonne van Balen
Directeur-bestuurder

Inleiding

In het publieksjaarverslag 2022 vertellen we de verhalen van de inwoners die we geholpen hebben, hoe we dat deden en wat het effect op hen was. In dit jaarverslag gaan we dieper in op onze activiteiten, de bijbehorende cijfers en de resultaten die wij realiseerden in 2022. Het maatschappelijke effect van de activiteiten van Voorschoten Voor Elkaar kan moeilijk (alleen) worden uitgedrukt in financiële gegevens. Om die reden vinden wij het van belang om aanvullende, inhoudelijke informatie te verstrekken.

Maatschappelijke effecten

Onze jaarplannen vanaf 2020 hebben we geschreven aan de hand van de gewenste maatschappelijke effecten, zoals verwoord in de maatschappelijke agenda van de gemeente Voorschoten¹ én beschreven in het beleidsplan sociaal domein 2018-2021². In ons jaarplan 2022 hebben we ze meer geïntegreerd, omdat door de integrale aanpak van onze organisatie alle effecten en de bijbehorende prestaties met elkaar samenhangen.

Sociaal werk werkt!³ – het motto van ons jaarplan 2022

Wij dragen bij aan een betere kwaliteit van leven, wij voorkomen inzet van (specialistische) zorg en contribuëren zodoende aan het dempen van personeelstekorten. Wij hebben in preventieve zin een belangrijke toegevoegde waarde met een groot maatschappelijk effect. Er is geen 'beste manier' van sociaal werk, maatwerk maakt het verschil. De brutobaten van sociaal werk zijn gemiddeld een factor 1,6 hoger dan de kosten⁴.

Verantwoording

We leggen met dit jaarverslag - inclusief de jaarrekening - verantwoording af over de aan onze organisatie verstrekte subsidies. Over een aantal subsidies rapporteren wij ook apart (dit jaar voor het laatst⁵). Deze aparte jaarrapportages⁶ zijn verstrekt aan de verantwoordelijke beleidsambtenaren.

Leeswijzer

We beginnen deze rapportage met onze missie en visie, waarna we aansluitend schetsen wat het betekent om in het sociaal domein te werken (hoofdstuk 2). In hoofdstuk 3 blikken we terug op de hoofdlijnen van 2022, waarna we in hoofdstuk 4 aangeven met wie we samenwerkten. Hoe we bijdroegen aan de door de gemeente Voorschoten geformuleerde maatschappelijke effecten is te lezen in hoofdstuk 5, waarna we aansluitend een update geven over diverse projecten en onze cijfers toelichten (hoofdstuk 6). We sluiten de rapportage af met informatie over onze organisatie (hoofdstuk 7), financiën (hoofdstuk 8) en het governanceverslag (hoofdstuk 9).

¹ [Maatschappelijke agenda gemeente Voorschoten](#)

² ["Iedereen doet mee", beleidsplan sociaal domein 2018-2021 gemeente Voorschoten](#)

³ Campagne van Sociaal Werk Nederland met de vakbonden [Sociaal Werk werkt!](#)

⁴ [Sociaal werk rendeert | Sociaal Werk werkt!](#)

⁵ Afgesproken is dat vanaf 1 januari 2023 wij voortaan per kwartaal en per jaar 1 rapportage verstrekken, voor alle door de gemeente Voorschoten aan onze organisatie verstrekte subsidies.

⁶ Jaarverslag armoederegisseur 2022, jaarrapportage EHBG 2022, rapportage pilot briefadres 2022, jaarverslag sport- en preventieakkoord, rapportage energiearmoede, rapportage Euro Menzis budget, rapportage ondersteuning Oekraïners, kwartaalrapportages Voorschoten Voor Elkaar inclusief informatie over diverse wijkactiviteiten, evaluatie jeugdopdracht 2022 en de rapportage pilot dagactiviteiten.

1. Visie & Missie

Missie

Voorschoten Voor Elkaar staat voor een betrokken lokale samenleving waar iedereen mee kan doen. Wij ondersteunen en versterken inwoners die dat (tijdelijk) niet zelfstandig kunnen. Wij doen dat niet alleen, maar samen met en voor elkaar.

Visie

Voorschoten Voor Elkaar werkt altijd samen met inwoners en waar mogelijk ook met hun omgeving. Wij kijken naar de talenten van mensen, naar mogelijkheden en kansen om mensen aan elkaar te verbinden. Wij streven naar het bijdragen aan de kwaliteit van (samen) leven.

Een veerkrachtige samenleving is de basis

In een veerkrachtige samenleving kan iedereen volwaardig meedoen en zijn mensen betrokken bij elkaar. Wij willen de kwaliteit van (samen) leven in Voorschoten versterken. Wij brengen daarom mensen met elkaar in verbinding en koppelen het formele aan het informele aanbod. Door onze ondersteuning dicht bij het dagelijks leven te organiseren en onze activiteiten laagdrempelig en gastvrij in te richten, worden inwoners gestimuleerd om mee te doen en zelf initiatieven te ondernemen. Zo zetten we in op preventie en worden individuele vragen en knelpunten in buurten eerder gesignaleerd en opgepakt.

Werken vanuit kracht en talent

Ieder mens heeft talenten. Wie aangesproken wordt op zijn mogelijkheden en talenten, zet zich eerder in voor zichzelf en de samenleving. Wij werken vanuit wat er wél goed gaat: vanuit de kracht van individuele inwoners, van buurten en van professionals. Zo bouwen we aan een krachtige gemeente Voorschoten.

Focus op mensen in kwetsbare situaties

Wij zijn er voor iedereen, maar hebben extra aandacht voor inwoners die hun vragen in het dagelijks leven (tijdelijk) niet zelf kunnen oplossen. Wij ondersteunen en stimuleren hen om zelf in actie te komen om weer grip te krijgen op hun leven en hun sociale netwerk te vergroten. Waar nodig organiseren wij dat zij de juiste aanvullende zorg krijgen. Wij laten hen los zodra ze het weer zelfstandig kunnen. Wij weten dat niet iedereen het helemaal alleen zelf kan. Hen blijven wij ondersteunen of verbinden we aan vrijwilligers.

Samenwerking & mensen samenbrengen als uitgangspunt

Wij kunnen ons werk niet alleen. Door open en gelijkwaardig samen te werken vergroten wij onze slagkracht en kunnen we snel inspelen op de lokale Voorschotense behoeften en ontwikkelingen. Samen met formele en informele organisaties, met vrijwilligers, professionals en de inwoners bouwen we in iedere buurt een sluitend sociaal netwerk waarbij niemand uit de boot valt. Om dat te bereiken maken we onder andere ook gebruik van vrijwillige inzet en coachen we vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties.

2. Werken binnen het sociaal domein

Welzijnsorganisatie

Voorschoten Voor Elkaar ondersteunt individuele inwoners en biedt hulpverlening, soms en waar mogelijk, ook in groepsverband. Wij organiseren activiteiten, faciliteren ontmoetingen tussen inwoners, zoeken jongeren op straat op, stimuleren vrijwilligerswerk etc. Dit doen wij niet als 'gezelligheidsvereniging', maar als welzijnsorganisatie met een maatschappelijke opdracht in het sociaal domein. We hebben een heel divers aanbod, samenvattend ziet dat er zo uit:

- ✓ Individueel sociaal werk, inclusief sociaalraadsliedenwerk en schoolmaatschappelijk werk;
- ✓ Collectief sociaal werk, onder andere in en rond onze buurtactiviteitencentra;
- ✓ Jeugd- en gezinsondersteuning, met praktijkondersteuners jeugd bij alle huisartsen;
- ✓ Ambulant jongerenwerk, kinder- en tienerwerk;
- ✓ Armoederegisseur & projectleider sport- en preventieakkoord.

Met alles wat wij organiseren dragen wij bij aan het verkleinen, maar liever nog aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Doordat het sociaal domein heel breed is en bovendien raakt aan aanpalende beleidsterreinen, zijn de opgaven groot, divers en verschillend geformuleerd. De meeste gemeenten, waaronder Voorschoten, hebben lokaal invulling gegeven aan hun sociaal maatschappelijke agenda en de thema's en doelgroepen die zij van belang achten; in Voorschoten verwoord als de 'gewenste maatschappelijke effecten' (zie hoofdstuk 5).

Het is een politieke keuze geweest om een brede, lokale welzijnsorganisatie in Voorschoten in te richten. De gemeente wilde plaatselijk een laagdrempelige toegang tot ondersteuning en dienstverlening behouden, en deze niet op laten gaan in (grotere) regionale organisaties. Lokaal maatwerk, passend bij en aansluitend op de Voorschotense samenleving, waarin een hoge vrijwillige inzet sinds jaar en dag aanwezig is. Hierdoor is er voor alle inwoners in Voorschoten nu één toegang en één organisatie die ze kunnen bellen voor al hun vragen. Alle kennis over het aanbod in het voorliggende veld, de sociale kaart van Voorschoten en de vele vrijwilligersorganisaties is op één plek samengebracht. Juist sociaal werkers met al deze kennis over - en betrokkenheid bij - de Voorschotense samenleving kunnen het verschil maken voor de inwoners. De in 2015 gemaakte keuze van Voorschoten was in lijn met de decentralisaties van dat jaar. Waarbij de overwegingen waren dat niet een bureaucratisch systeem, maar een persoon, met kennis van de (lokale) context van de inwoner met een ondersteuningsvraag, het beste een kernafweging kan maken. Over bijna alle vraagstukken in het sociaal domein denken wij mee met de gemeente en samenwerkingspartners. We helpen bij het formuleren van beleid en plannen van aanpak en denken mee over de juiste oplossingsrichtingen.

Sociaal werk

Met de start van onze brede welzijnsorganisatie hebben we ervoor gekozen om het werk dat al onze medewerkers doen sociaal werk⁷ te noemen.

⁷ In de praktijk gebruiken we ook de functienamen jongerenwerker, schoolmaatschappelijkwerker, jeugd- en gezinsondersteuner, POH-jeugd, mantelzorgconsulent. Overal waar we spreken over sociaal werk bedoelen we al onze uitvoerende medewerkers.

Sociaal werkers zijn nabij (in de wijk, op school, bij de huisarts), ze zijn gericht op het versterken van netwerken en ze zoeken altijd naar mogelijkheden om inwoners met elkaar te verbinden. Ze zijn heel laagdrempelig, bieden kosteloos hun diensten aan, staan naast de inwoner, kijken breed en richten zich op het herstel van het gewone leven. De nabijheid, kracht van verbinden en gerichtheid op het versterken van netwerken zijn unieke eigenschappen van de sociaal werker.

Vrijwilligers

Bij alles wat we doen gaan we na of het werk ook en misschien wel beter, door een vrijwilliger gedaan kan worden. Bij inwoners met een hulpvraag gaan we na of ze wellicht (ook) vrijwilligerswerk willen doen, of dat een maatje wellicht net dat steuntje in de rug kan zijn. Voorschoten kent ontzettend veel actieve inwoners die zich als vrijwilliger inzetten voor hun buurt, de sportclub, leesouder zijn op school, wandelmaatje zijn, enzovoorts. Velen van hen weten zelf de weg te vinden naar vrijwilligerswerk, maar sommige inwoners weten niet hoe, of zijn nog niet bekend met het aanbod. Andersom weten inwoners vaak niet van elkaar dat ze een ondersteuningsvraag hebben en hebben ze een stimulans nodig om met elkaar in contact te komen. Daarom coördineren wij de vrijwillige inzet in Voorschoten en hebben we een digitaal platform waar vraag en aanbod samenkomen.

Wij kunnen ons werk niet doen zonder vrijwilligers en voor veel vrijwilligers geldt dat hun leven minder plezierig zou zijn zonder hun vrijwilligerswerk (bij ons of andere organisaties). Tegelijkertijd kunnen we als samenleving al die vrijwillige inzet niet betalen, het is onbetaalbaar om daar betaald werk van te maken. Naast de economische waarde is er de minstens zo belangrijke, zo niet de belangrijkste waarde van vrijwilligerswerk: de maatschappelijke waarde. Het doen van vrijwilligerswerk zorgt voor meer sociale contacten, nieuwe vaardigheden, minder eenzaamheid en een betere (mentale) gezondheid. Het zorgt voor het vergroten van de persoonlijke netwerken van de vrijwilligers en hun kansen op betaald werk nemen toe, mocht dat een wens zijn. Minder tastbaar en aantoonbaar, maar misschien nog belangrijker zijn het plezier en de zingeving die vrijwilligers aan hun werk ontlenen. Deze vrijwillige inzet en bijdrage aan ons sociaal werk is essentieel.

*“Ik heb jarenlange therapie gehad, maar dit is wat mij echt helpt.
Ik heb er zelfs een vriendin aan over gehouden.”*

Deelnemer schilderactiviteit Odensehuiskamer

2. Versterken welzijnswerk in de wijk

Het team dat verantwoordelijk is voor het welzijnswerk in de wijk heeft een groot en divers takenpakket. Zij beheren de buurtactiviteitencentra, organiseren en faciliteren alle activiteiten die daar plaatsvinden (waaronder de Odensehuiskamer) en dragen zorg voor de coördinatie van de vrijwillige inzet en mantelzorgondersteuning.

Het team was zeer succesvol in 2022, organiseerde veel activiteiten met als gevolg dat er steeds meer inwoners naar de locaties kwamen. Samen met heel veel vrijwilligers vingen zij deze toestroom op, maar dit maakte wel dat de werkers meer 'vast' kwamen te zitten aan deze locaties. Ook al draaiden vrijwilligers een groot deel van de activiteiten zelfstandig, aanwezigheid van sociaal werk op de locaties, voor vragen en als back-up bij ziekte was en is noodzakelijk. Het welzijnswerk is dus wel degelijk versterkt in de wijk, maar vooral met locatiegebonden welzijnswerk. Om ervoor te zorgen dat het team in 2023 veel meer ambulante aanwezig kan zijn in de wijk, is uitbreiding van formatie noodzakelijk, zie onze subsidieaanvraag 2023.

3. Jongerenwerk is preventief en helpt problemen oplossen

We huren sinds eind 2021 de locatie 'Groene Kikker' en hebben dit jongerenactiviteitencentrum in 2022, schoongemaakt, geveerd en ingericht, kortom: klaar gemaakt voor gebruik. Het jongerenwerk was iedere week vier middagen/avonden aanwezig, afwisselend in en rond de Groene Kikker, of de Walk-In in Noord-Hofland.

Op verzoek van de gemeente hebben we in februari 2022 een aparte subsidieaanvraag geschreven: '**Jongerenwerk, van reactief naar preventief**'. We beschrijven daarin de situatie van de jongeren in Voorschoten en onze toekomstvisie. We geven het belang en de meerwaarde aan van de combinatie van kinderwerk, tienerwerk en (ambulante) jongerenwerk en maken duidelijk dat de noodzaak hoog is om eerder, dus preventiever het jongerenwerk in te gaan zetten. Gezond, veilig en verantwoordelijk volwassen worden vraagt inzet van het jongerenwerk, zeker in een gemeente waar weinig te doen is voor jongeren die je niet bereikt met het reguliere sport- en culturaanbod. Er is veel drank- en drugsproblematiek onder jongeren in Voorschoten; extra zorgelijk is dat dit regelmatig groepjes jongeren van 13, 14 jaar betreft.

Helaas besloot de gemeente om in 2022 nog niet over te gaan tot formatie-uitbreiding, waardoor we keuzes moesten maken. Omdat de gemeente Voorschoten graag zag dat we in ieder geval zichtbaar op straat aanwezig waren, daar samen optrokken met politie en BOA's hebben we daar de meeste inzet gedaan. Uitbreiding van de formatie jongerenwerk is nodig in 2023, om naast het huidige ambulante werk meer in te kunnen zetten op preventie. Dit hebben wij in onze subsidieaanvraag 2023 aangegeven en we zijn zelf actief op zoek gegaan naar aanvullende middelen via fondsen. Beiden zijn gehonoreerd, dus we kunnen deze gewenste uitbreiding in 2023 gaan effectueren en inzetten op meer kinderen en jongeren bereiken en ondersteunen.

4. Individuele ondersteuning is maatwerk, in tijd, expertise en aanpak

Vragen die aan onze organisatie gesteld worden, pakken we op door in gesprek te gaan: eerst kort aan de telefoon, maar daarna live, bij voorkeur bij de inwoner thuis, maar ook regelmatig door samen te wandelen. Doel van dit (intake-)gesprek is met elkaar nagaan wat deze inwoner nodig heeft, wat zijn/haar talenten zijn, hoe zijn/haar huishouden eruitziet, zijn/haar netwerk etc. Zo komen we gezamenlijk - inwoner en sociaal werker - tot een goede omschrijving van de ondersteuningsvraag en gaan we met elkaar na of wij de juiste partij zijn om de ondersteuning te bieden. Bij de ene inwoner zijn een à twee gesprekken voldoende om daarna gesterkt en gesteund weer verder te kunnen gaan. Bij een andere inwoner houden we langer contact, intensiever bij de start en daarna bijvoorbeeld nog een tijdje maandelijks om te horen hoe het gaat.

Er is een grote diversiteit aan kennis, expertise en ervaring bij onze sociaal werkers, die we gericht inzetten. Dit kan betekenen dat de ene collega aan de slag gaat met de financiën, terwijl de ander gezinsbegeleiding biedt. Uiteraard zorgen we dan voor nauwe afstemming, zodat de inwoner en de collega's werken met één plan.

4a. Back-office - bureaudienst

Nieuw in 2022 was dat we een vaste collega hebben aangenomen die drie dagen per week zorgt voor onze 'backoffice'. Zij zorgt voor de eerste telefonische uitvraag, vangt mensen op die komen binnenlopen met een vraag, verzamelt informatie (met toestemming) van andere betrokkenen, zodat we goed kunnen afwegen welke collega het (intake-) gesprek gaat voeren. Ook de pilot 'Briefadres' is door haar uitgevoerd. Helaas kregen we in 2022 te maken met een wachtlijst. Deze werd door deze collega beheerd en zij hield contact met de inwoners, zodat we goed zicht hielden op hun situatie en we ze alvast van adviezen konden voorzien.

4b. Bijeenkomst voor zorgouders

Een mooi voorbeeld van de samenwerking tussen ons wijkteam en het individuele sociaal werkers team in 2022 waren de bijeenkomsten voor zorgouders. De bij ons bekende zorgouders werden uitgenodigd om te komen en via de krant werden voor ons nog onbekende zorgouders gevonden. Het thuisfront werd ontzorgd door de bezorging van een maaltijd, zodat de aanwezige zorgouder(s) in alle rust hun verhaal konden doen. De bijeenkomsten krijgen zeker een vervolg in 2023.

4c. Sociaal raadsliedenwerk

Met de groei van onze organisatie en het aantal aanmeldingen zagen we dat ook het aantal sociaal juridische vragen toenam. We zien dat materiële vragen (schulden, huisvesting, toeslagen) een groot onderdeel uitmaken van de aanmeldingen die we binnenkrijgen. Dit komt enerzijds door de bekendheid die Voorschoten Voor Elkaar heeft in Voorschoten, anderzijds is dit te wijten aan de toenemende complexiteit van onze maatschappij en de toenemende armoede, waardoor steeds meer inwoners niet meer in staat zijn om dergelijke materiële vragen zelf op te lossen. Daarnaast spelen materiële vragen ook in bijna alle aanmeldingen die we krijgen voor gezinsondersteuning een rol.

Daar waar we bij veel van de andere vragen die op ons pad komen deze kunnen verdelen onder verschillende sociaal werkers, geldt dat niet voor SR-vragen. Sociaal raadsliedenwerk is echt een ander vak, met een andere expertise die logischerwijs niet bij de sociaal werkers aanwezig is, zoals bijvoorbeeld het schrijven van een bezwaarschrift. Vanaf de start van de Formulierenbrigade (FB) is de coördinatie van dit aanbod en de begeleiding van de vrijwilligers bij het sociaal raadsliedenwerk neergelegd. Zij zijn bijna iedere week aanwezig op de locatie van dit spreekuur, beantwoorden vragen van de vrijwilligers en zorgen voor de kwaliteitsbewaking. De gemeente heeft in 2022 besloten om de formatie sociaal raadsliedenwerk tijdelijk uit te breiden, dit hebben we kunnen invullen met een zzp'er. Vanaf 2023 is deze uitbreiding structureel, daarom zijn we nu op zoek naar een vaste collega erbij.

5. Start implementatie van één integraal jeugdteam

Sinds 1 juni 2022 is, op verzoek van de gemeente, de intensieve ambulante gezinsbegeleiding bij onze organisatie ondergebracht. De POH (praktijkondersteuners)- jeugd zijn per 1 juli bij onze organisatie gestart en vanaf 15 augustus zijn ze iedere ochtend fysiek aanwezig op een van de huisartsenpraktijken in Voorschoten. Alle jeugdigen en/of hun ouders die bij de huisarts komen met een opvoedings- of jeugdhulpvraag, worden verwezen naar onze POH-jeugd medewerkers. Het is vrij uniek dat een welzijnsorganisatie ook de jeugd- en gezinsondersteuning in huis heeft. Grote meerwaarde hiervan voor de jeugdigen en ouders/opvoeders is dat we intern snel kunnen

schakelen en samenwerken. Bijvoorbeeld tussen een gezinswerker en de sociaal raadvrouw. Alle meldingen van Veilig Thuis komen ook bij ons binnen. Zie voor een uitgebreid verslag over deze nieuwe opdracht de evaluatie jeugdopdracht.

5a. Verwijzen

De gemeente heeft er voorlopig voor gekozen om het jeugdteam niet de bevoegdheid te geven om af te wegen welke vervolg (jeugd-)hulp nodig is. Er zijn vijf partijen in Voorschoten die wel mogen verwijzen naar de specialistische jeugdhulp: de gemeente (jeugdconsulenten), huisartsen, jeugdartsen, specialisten (bijvoorbeeld kinderarts in een ziekenhuis) en GI's (gecertificeerde instellingen). De POH-jeugd/gedragwetenschappers bij de huisartsen hebben van de huisartsen de taak gekregen om een voorstel te schrijven als zij vervolghulp wenselijk achten. Op grond van hun werkervaring en expertise schrijven zij na een uitgebreide intake dit voorstel op en in de praktijk wordt dit door de huisartsen overgenomen als verwijzing.

5b. Overbruggingszorg

Vanaf de start van de brede welzijnsorganisatie is dit een onderwerp van gesprek. Er zijn immers wachtlijsten bij de GGZ en andere specialistische hulp, dus moeten we de volgende vraag beantwoorden: wil je als gemeente jouw inwoners ondersteunen in die wachttijd en zo ja, door wie laat je dat verzorgen? Het beantwoorden van deze vraag is niet eenvoudig. Het vraagt maatwerk en keuzes maken op het niveau van individuele casussen: wie ondersteun je wel in de tussentijd (en waarom) en wie niet? Kun je dit uitleggen als gemeente? Ideaal gezien zeg je als gemeente volmondig ja, maar de financiële consequenties zijn dan te groot.

Met de komst van het jeugdteam is dit onderwerp inmiddels aan de orde van de dag. Een belangrijk deel - 44% van de patiënten^[1] - van de POH-jeugd collega's heeft in het vierde kwartaal een verwijzing gekregen voor specialistische hulp waar een wachtlijst voor is. De POH-jeugd collega's maken op dit moment zelf de afweging of zij het noodzakelijk vinden dat zij in de tussentijd zorgen voor overbruggingszorg. Aan de hand van de duur van de wachtlijst bij de specialistische aanbieder (die vaak tussen de twee en zes maanden ligt), wordt ingeschat of de situatie verslechtert wanneer er geen (overbruggings-) zorg in de tussenliggende tijd wordt geboden. Ook is er regelmatig de vraag van de ouder of het kind zelf om overbruggende contacten met de POH te hebben tot de start van de behandeling.

"Het is elke keer weer zo'n goed gevoel om te zien dat ik voor iemand anders iets kan betekenen."

Vrijwilliger

^[1] Huisartsen spreken van patiënten, deze term nemen wij over, zodat duidelijk is waar het in dit verslag gaat over jeugdigen en ouders die we via of bij de huisarts hebben gesproken.

4. Samenwerking

Samenwerking met de gemeente

In de uitvoering werken we heel nauw samen met de Wmo-consulenten en de Jeugdconsulenten. Er is regelmatig afstemmingsoverleg en in diverse casussen trekken we samen op. Met de verantwoordelijke beleidsambtenaren en andere organisaties in Voorschoten hebben we onder andere over de volgende thema's meegedacht en/of een aanbod (door-)ontwikkeld in 2022:

- ✓ Jeugd- en gezinsondersteuning, deelname aan de stuurgroep jeugd, gezamenlijk uitwerken van de werkprocessen, start jeugdteam per 1 juni, inclusief VT⁸-meldingen;
- ✓ Langer thuis wonen, het programma Buurtcirkel⁹ wordt nu door ons aangeboden;
- ✓ Vroegsignalering van schulden, doorontwikkeling van het project EHBG (Eerste Hulp Bij Geldzorgen); samenwerking met Leiden en Leiderdorp, pilot avondspreekuur en huisbezoeken in de avonduren;
- ✓ Armoede; ontwikkelen aanpak energiearmoede, ondersteuning bij aanvragen energietoelagen, MUP's¹⁰, leskisten armoede voor groep 8, sociaal hulpfonds en samenwerking sociale alliantie;
- ✓ Gedupeerden toeslagenaffaire, meedenken over aanpak, begeleiden individuele trajecten;
- ✓ Suïcidepreventie, uitwerken aanpak, gezamenlijke training en versterken samenwerkingsnetwerk;
- ✓ GGZ in de wijk, versterken samenwerking, bieden van een werkplek;
- ✓ Maatschappelijke opvang, deelname aan regionale overleggen, samenwerken met Kamers met Kansen, uitvoeren pilot 'Briefadres';
- ✓ Jeugd- en jongerenwerk, openbare orde en veiligheid, samenwerking op straat met politie en BOA's;
- ✓ Vroeg- en voorschoolse educatie, met als resultaat de start van de peuterconsulent per 1 januari 2023;
- ✓ Sport- en preventieakkoord, uitwerking vitaliteitsakkoord en maand van de vitaliteit;
- ✓ Maatschappelijk vastgoed, gebruik en onderhoud van buurtactiviteitencentra, nieuw te ontwikkelen gezondheidscentrum, samenwerking met alle buurtactiviteitencentra.

Elf vrijwilligersorganisaties met financiële bijdrage van Voorschoten Voor Elkaar actief in Voorschoten (C11)

Ook in 2022 mochten wij van de gemeente een bijdrage doorgeven aan elf organisaties in Voorschoten, die mede dankzij (of geheel alleen met) vrijwilligers bijdragen aan het welzijn van de inwoners. Deze financiële constructie, van het doorgeven van subsidie namens de gemeente, is lastig verenigbaar met onze verantwoording en accountantscontrole. Dit wordt door de gemeente Voorschoten meegenomen in de evaluatie van het huidige subsidiebeleid en de formulering van het beleid vanaf 2024 en verder.

- ✓ Samen met buurtactiviteitencentra Alletahof, VOV, de Boschbloem en Assalem hebben we een krant uitgegeven: '**ledereen doet mee**', daarin vertellen we wie wij zijn, het belang van de buurthuizen en wat er allemaal te doen is binnen het sociaal domein van Voorschoten;
- ✓ Samen met SchuldHulpMaatje, de gemeente en de Nederlandse Kredietbank hebben we het FIP geopend (Financieel Informatie Punt);
- ✓ Met JES-Rijnland, de peuterspeelzalen en de gemeente is de vroeg- en voorschoolse educatie onder de loep genomen, met onder andere als resultaat dat wij vanaf 1 januari 2023 de opdracht hebben gekregen

⁸ Veilig Thuis.

⁹ Gaat vanaf 1 januari 2023 onder de naam Buurtbuddies verder.

¹⁰ Menstruatieproducten Uitgiftepunt.

om het gebruik van dit aanbod via een peuterconsulent te stimuleren bij die ouders die door de JGZ nog niet bereikt zijn;

- ✓ Onder andere onze jeugd- en gezinswerkers werkten nauw samen met de vrijwilligers van Vitalis-maatjes, Homestart (Humanitas) en JES Rijnland;
- ✓ Het concrete aanbod van de Cirkelbus, WEDOZO, Zonnebloem en VTV/MEE zorgde ervoor dat inwoners vervoerd werden naar bijeenkomsten, konden deelnemen aan activiteiten speciaal gericht op gelijkgestemden en een gezellige middag beleefden.

Vitalis-maatjes
WEZODO Jes-Rijnland
Boschbloem
VTV-(MEE) Assalem
Cirkelbus
Homestart-(Humanitas)
Alettahof
Zonnebloem
Schuldhulpmaatje

Echtscheidingspreekuur – Kenniscentrum Kind en Scheiding¹¹

Samen met het Kenniscentrum Kind en Scheiding verzorgen we een echtscheidingspreekuur op onze locatie Zwaluwweg. Hiermee hopen we de drempel te verlagen voor ouders met vragen rondom een echtscheiding om bij ons binnen te lopen. In veel van de ondersteuningsvragen aan onze organisatie speelt echtscheiding een rol. We ondersteunen ouders die daarvoor open staan om tot goede omgangsafspraken te komen.

GGZ in de wijk

We hebben regionale samenwerking tussen gemeenten, GGZ-aanbieders, woningbouwcorporaties en wijkteams mede tot stand gebracht. In Voorschoten ingevuld door een vaste GGZ-er in de wijk. Bij de start was deze mede werkzaam op en vanaf onze locatie, zodat ze alle collega's goed leerde kennen. Samen dragen we bij aan het herstel van GGZ-patiënten, mooi verwoord door hoogleraar Philippe Delespaul: *'De manier om te herstellen, is om je bezig te houden met het dagelijks leven. Dat houdt simpelweg in: leuke dingen doen. Bij het herstelproces hoort nu eenmaal het opdoen van ervaringen. Op die manier bereik je meer dan je enkel te focussen op het eindpunt. Het eindpunt kunnen we namelijk niet voorspellen.'*¹²

Ondernemersloket

Ondernemers met vragen over hun bedrijf en/of hun persoonlijke situatie (bijvoorbeeld stress veroorzaakt door de gevolgen van corona) zijn welkom bij het ondernemersloket. Een samenwerking tussen het sociaal werk en het ondernemersklankbord; onafhankelijke adviseurs die belangeloos meedenken met ondernemers.

¹¹ Het Kenniscentrum Kind en Scheiding kan, met dank aan de vrijwillige inzet van externe deskundigen, een compleet aanbod bieden aan gezinnen in een scheidingssituatie, hun netwerk en betrokken professionals.

¹² [7 adviezen over GGZ in de wijk - Zorg&Sociaalweb](#)

(Regionale) netwerken & overleggen

Voorschoten Voor Elkaar heeft deelgenomen aan diverse (regionale) netwerken en overleggen. Hiermee droegen we bij aan kennisuitwisseling en het op peil houden van onze expertises. We noemen een aantal van deze bijeenkomsten, ook hieruit blijkt de diversiteit en de breedte van de expertise die wij leveren:

- ✓ PSHOR (psychische hulpverlening bij ongevallen en rampen) - oproepbaar;
- ✓ Tactische tafel - doorcentralisatie van de maatschappelijk zorg in de Leidse regio;
- ✓ 'Ik zorg voor' Netwerk JMZ Leidse regio - mantelzorgondersteuning;
- ✓ Zorgnetwerk - zeswekelijks inhoudelijk lokaal casusoverleg;
- ✓ Multi Disciplinair casus Overleg (MDO) financiële problematiek;
- ✓ Casemanagersoverleg - mantelzorg en (beginnende) dementie;
- ✓ PO-overleg - tweewekelijkse afstemming openbare orde en veiligheid en jongerenwerk;
- ✓ Voorzorg, het netwerk van de eerstelijnspraktijken in Voorschoten - informatie/presentatie geven.

*"Heel hartelijk bedankt voor de geweldige verwenmiddag.
Ik heb een heerlijke massage gehad en de
hapjes en drankjes waren super!"*

Deelnemer mantelzorgactiviteit

5. Maatschappelijke effecten

De gemeente Voorschoten heeft de door haar gewenste maatschappelijke effecten verwoord in een maatschappelijke agenda. Dit zijn:

1. Integrale toegang tot ondersteuning en hulpverlening
2. Duurzaam systeem van zorg en ondersteuning
3. Zelfredzaamheid
4. Sociale cohesie
5. Gezonde leefstijl
6. Gezond en veilig opgroeien

Door de integrale aanpak van onze organisatie hangen alle effecten en de bijbehorende prestaties met elkaar samen. Onze prestaties dragen allemaal bij aan meerdere maatschappelijke effecten en doelen, daarom beschrijven we dit niet bij iedere activiteit apart. In dit hoofdstuk geven we wel per maatschappelijk effect aan hoe wij het verschil maakten in 2022, specifiek op die gemeentelijk doelstelling.

1. Toegang tot ondersteuning en hulpverlening

Voor iedereen in Voorschoten is er één laagdrempelige toegang tot ondersteuning en hulpverlening. Inwoners weten dat ze hier met hun vragen terecht kunnen en krijgen de juiste ondersteuning.

Hoe maken wij het verschil?

Voor inwoners is het van belang dat zij weten wie zij kunnen bellen of waar ze naartoe kunnen gaan als ze een vraag hebben of ondersteuning zoeken. In 2022 vertelden wij daarom maandelijks in de lokale kranten en op sociale mediaverhalen van inwoners. Inwoners gaven in deze verhalen aan waarom zij ons hadden gebeld of opgezocht en wat ze daarna aan onze ondersteuning hadden gehad. Uit de telefoontjes na publicatie bleek regelmatig dat mensen ons belden, omdat ze over ons gelezen hadden. Zo realiseerden wij, ook in 2022, dat onze organisatie één centrale, laagdrempelige, toegankelijke en herkenbare toegang was voor alle inwoners en organisaties (fysiek, digitaal en telefonisch).

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De essentie van cliëntondersteuning is dat iemand naast de cliënt staat en hem of haar met informatie, advies en voorlichting bijstaat om een hulpvraag te verhelderen en de weg te vinden in het stelsel van zorg en welzijn¹³. Als een inwoner een beroep wil doen op ondersteuning of zorg, vindt vaak een toegangstoets plaats. Denk aan het keukentafelgesprek, de toegangsprocedure tot jeugdzorg, bijstand, passend onderwijs, WIZ, schuldhulp of arbeidsre-integratietrajecten. De cliëntondersteuner helpt dan om het netwerk te betrekken, een persoonlijk plan te maken als voorbereiding op een toegangsgesprek, gaat zo nodig mee naar het gesprek en denkt mee of de toegekende zorg of ondersteuning inderdaad passend is.

2. Duurzaam systeem van zorg en ondersteuning

De zorg en ondersteuning in Voorschoten is goed georganiseerd voor die inwoners die dat nodig hebben. Organisaties werken nauw met elkaar samen en aanbod sluit op elkaar aan.

¹³ [Handreiking-onafhankelijke-clientondersteuning-Levensbreedheid-en-afbakening \(movisie.nl\)](#)

Hoe maken wij het verschil?

Voor inwoners is het van belang dat een divers en breed aanbod van zorg en ondersteuning beschikbaar is, waar mogelijk lokaal. Wij hebben en pakken de rol op van verbindende partij in het systeem van zorg en ondersteuning. Wij organiseren, samen met maatschappelijke partners en inwoners, een breed aantal toegankelijke voorzieningen voor alle inwoners. Maar denk ook aan de activiteiten in onze buurtcentra, zoals 'Meer Bewegen Voor Ouderen' en de 'Odensehuiskamer'. Maar ook aan het 'Alzheimer Café', de 'meidenavonden' en de 'Formulierenbrigade'. Samen met (zorg)partners, zoals VOV¹⁴, Topaz, Florence en Marente zorgen we ervoor dat zowel de zorg voor mensen met beginnend geheugenverlies, als de zorg voor hun mantelzorgers goed op elkaar afgestemd zijn. En we organiseren trainingen en lotgenotencontact, bijvoorbeeld voor zorgouders. Samen met de GGD, peuterspeelzalen, onderwijs, huisartsen, JES Rijnland, Homestart-Humanitas, Vitalis-maatjes, Jeugdconsulenten, Veilig Thuis en alle jeugdzorgaanbieders zorgen we ervoor dat iedereen van elkaar weet wat ze doen op het brede terrein van de jeugd- en gezinsondersteuning. Zo realiseren we samen dat jeugdigen en ouders/opvoeders zo snel mogelijk bij de meest geschikte partner ondersteuning krijgen.

Eén-gezin-één-plan

Een uitdaging in 2022, die we meenemen naar 2023, is het met alle partners en de gemeente consequent in de praktijk brengen van het principe "één gezin/huishouden, één plan, één regisseur". Bij een aantal casussen zagen we dat samen met de inwoner/vragensteller om tafel zitten, niet voor alle partners vanzelfsprekend is.

3. Zelfredzaamheid

Inwoners zijn zelfredzaam en hebben de regie over hun eigen leven.

Hoe maken wij het verschil?

Voor ieder mens is het van belang om zo lang als hij/zij dat wenst en kan, zelfstandig te kunnen functioneren in het dagelijks leven. Voor sommige inwoners geldt dat zij dit soms niet zonder enige vorm van ondersteuning voor elkaar krijgen. Bij andere inwoners zijn er structureel belemmerende factoren aanwezig in hun leven. Voor alle inwoners gemeenschappelijk geldt dat als zij zelf aan het roer staan en zelf hun koers mogen blijven bepalen, de effecten van ondersteuning op langere termijn duurzamer zijn. Wij weten dat inwoners die het lastig vinden om de regie over hun leven te nemen of te behouden, vaak problemen ervaren op verschillende, met elkaar samenhangende leefgebieden, zoals financiën, dagbesteding, gezondheid, werk of sociaal netwerk. Mede daarom hebben onze sociaal werkers verschillende expertises en kennis en werkervaring met het gebruik van diverse interventies. Ons team heeft zo de mogelijkheid om op verschillende leefgebieden ondersteuning te bieden. Wij vergroten de zelfredzaamheid van inwoners onder andere door:

- ✓ Inwoners die tijdelijk hulp nodig hebben te ondersteunen met een aantal individuele gesprekken;
- ✓ Daar waar we zien dat meerdere mensen met vergelijkbare vragen worstelen, ze bij elkaar te brengen, zoals bijvoorbeeld mantelzorgers van kinderen, meiden die worstelen met sociale vaardigheden of ouderen die eenzaam zijn;
- ✓ Sterk in te zetten op de ondersteuning van ouderen, mensen met (beginnende) dementie en hun mantelzorgers. Omdat we weten dat Voorschoten in verhouding tot het gemiddelde van Nederland een grote groep ouderen heeft¹⁵;

¹⁴ Vereniging voor Ouderen Voorschoten.

¹⁵ 23,6% van de Voorschotense bevolking is 65-plusser, dit komt neer op 6.036 mensen.

- ✓ Extra aandacht te hebben voor mantelzorgers¹⁶, we weten dat een groot deel van deze groep overbelast is en niet zo snel zelf om hulp vraagt;
- ✓ Proactief op zoek te gaan naar inwoners met betalingsachterstanden en altijd aandacht te hebben voor de financiële situatie van vragenstellers, ook als dat niet de vraag is waarmee ze bij ons komen.

4. Sociale cohesie

Inwoners zijn actief betrokken bij hun omgeving en zetten zich voor elkaar in. Ze weten onze sociaal werkers te vinden om een signaal af te geven als ze zich zorgen maken over een buur, of als ze ondersteuning zoeken bij een buurtinitiatief.

Hoe maken wij het verschil?

Voor veel inwoners is het van meerwaarde om hun buurtgenoten te kennen en zich samen in te zetten voor een prettig woon- en leefklimaat in de buurt. Wij gaan in al ons werk uit van het principe van wederkerigheid: iedereen heeft talenten, en wie iets komt halen, kan ook iets brengen. Wij kennen heel veel inwoners en zijn voortdurend bezig met wie we aan elkaar kunnen verbinden. Wij bevorderen sociale samenhang en leefbaarheid in Voorschoten, we hebben twee buurtactiviteitencentra, een jongerencentrum, een jongereninformatiepunt (in buurthuis Alettahof) en we organiseren daar en in de wijk diverse activiteiten. De activiteiten dienen als middel voor participatie en ontmoeting. Met deze activiteiten, waaraan vaak kwetsbare mensen deelnemen, werken we aan preventie en het uitstellen van (duurdere) zorg. We stimuleren het omzien naar elkaar, zo kunnen inwoners elkaar makkelijker ondersteunen en een oogje in het zeil houden.

5. Gezonde leefstijl

Inwoners hebben een gezonde leefstijl, zowel fysiek als mentaal, zijn goed toegerust om gezonde keuzes te maken en maken meer en vaker gebruik van bewegingsactiviteiten.

Hoe maken wij het verschil?

Voor alle inwoners van Voorschoten is het hebben van een gezonde leefstijl van grote meerwaarde. Niet alleen fysiek, maar ook mentaal kan dat het verschil maken in hoe positief je het leven ervaart en of je in staat bent om aan alles deel te nemen. Wij hebben in al ons werk aandacht voor een gezonde leefstijl. We stimuleren inwoners om actief te zijn, hetzij sportief, hetzij door deel te nemen aan een activiteit of een vorm van vrijwilligerswerk. We zijn ons er altijd van bewust dat iemand meer is dan zijn of haar diagnose, beperking of ziekte en kijken naar wat iemand nog wel kan of wil doen. Huisartsen en fysiotherapeuten signaleren vaak als eerste wanneer een inwoner een steuntje in de rug kan gebruiken en verwijzen inwoners via 'Welzijn op Recept' door naar onze organisatie. Daarnaast zijn we de werkgever van de projectleider sport- en preventieakkoord. Al onze medewerkers, ook de POH-jeugd/gedragswetenschappers bij de huisartsen, nemen aandacht voor bewegen mee in hun ondersteuning en dragen bij aan een betere mentale gezondheid (preventie).

¹⁶ In Voorschoten zijn ruim 6.000 inwoners die voor een ander zorgen, maar liefst 1.225 mantelzorgers zorgen langdurig en intensief voor iemand en 681 mantelzorgers zijn zwaarbelast.

6. Opgroeien en ontwikkelen van jeugd

Kinderen en jongeren groeien gezond en veilig op en kunnen zich maximaal ontwikkelen.

Hoe maken wij het verschil?

Voor alle kinderen en jongeren van Voorschoten is het van levensbelang dat zij gezond en veilig kunnen opgroeien. Wij zijn voor alle kinderen, jongeren¹⁷ en/of hun ouders beschikbaar voor vragen. We zoeken ze actief op, op school en in de wijk. We hebben vertrouwen in kinderen, versterken daar waar nodig, zodat ze zélf (weer) stevig in hun schoenen staan. We doen er alles aan om de weerbaarheid van kinderen en jongeren te versterken en te vergroten. Dit doen we waar mogelijk in een groep, zodat kinderen en jongeren zien en ervaren dat anderen tegen hetzelfde aanlopen. We richten ons op alle jongeren, maar gaan actief op zoek naar jongeren in kwetsbare situaties om hen te betrekken. Dit doen we onder andere met ons jongerenwerk, dat onder andere op straat aanwezig is in Voorschoten. In sommige situaties vraagt het gedrag van jongeren om begeleiding en corrigerend optreden, dan spreken we ze aan en gaan in gesprek. Denk bijvoorbeeld aan blowen of alcohol drinken onder de 18 jaar. Waar nodig, leiden wij jongeren tijdig door naar de (gespecialiseerde) zorg.

“Mijn vrouw onderneemt weinig, ik moet haar vaak overreden om met me mee te gaan. Maar voor een bezoek aan de Odensehuiskamer hoef ik haar nooit te enthousiasmeren, in tegendeel.”

Partner van een deelnemer aan de Odensehuiskamer

¹⁷ Wij hebben het over kinderen als het gaat over kinderen in de basisschool leeftijd, daarna hebben wij het over jongeren, dus zo vanaf 12, 13 jaar.

6. Realisatie

In dit hoofdstuk vertellen we wat we gedaan hebben, de cijfers, het behaalde resultaat. Wij vinden dat Sociaal Werk werkt! Wij besparen kosten elders, wij voorkomen problemen en/of het vergroten hiervan. Dit objectief inzichtelijk en meetbaar maken is best een klus, omdat:¹⁸:

- ✓ Sociaal werk wordt bekostigd door de gemeente. Als wij effectief zijn, vallen de baten ook bij de zorgverzekeraars en elders. Met andere woorden, dat geeft niet 1-op-1 een kostendaling in de gemeentelijke begroting;
- ✓ Sociaal werkers krijgen nú salaris, de kosten voel je nu heel direct. De preventieve zorg- en gezondheidsbaten smeren zich uit over een langere periode, deze zijn dus niet nú meteen tastbaar te meten, en deels kan dit pas achteraf;
- ✓ De weerbarstige dynamiek van meervoudige problemen die veel kwetsbare mensen hebben, laten zich niet vatten in rekenmodellen die het strikte verband leggen tussen een interventie en een resultaat.

Daarom vertellen we in dit hoofdstuk op twee manieren over ons resultaat: in paragraaf 6.1 geven we een update over een aantal projecten en activiteiten. En in paragraaf 6.2 tonen we onze cijfers.

6.1 Update Projecten en activiteiten 2022

In deze paragraaf geven we een update over een aantal van onze projecten en activiteiten. We hebben deze eruit gelicht om verschillende redenen, zoals:

- ✓ We vertellen graag waarom wij ons werk niet kunnen doen zonder vrijwilligers;
- ✓ We beschrijven de nieuwe projecten of activiteiten die in 2022 gestart zijn;
- ✓ We vertellen graag hoe ons werk aansloot op de thema's die (extra) speelden in 2022, zoals de oorlog in Oekraïne, armoede en schuldenproblematiek en mantelzorgondersteuning; thema's waar ook de gemeenteraad extra oog voor had;
- ✓ We beschrijven de succesfactoren, die maken dat het onderdeel wordt van de exploitatiesubsidie.

Vrijwilligers - elkaar helpen

We kunnen het niet vaak genoeg zeggen, zonder vrijwilligers kunnen wij ons werk niet doen, hebben vele inwoners geen zinvolle dagbesteding, zou de zorg veel duurder zijn etc. De prestaties van en met onze vrijwilligers in 2022 waren bijvoorbeeld:

- ✓ Substantiële vergroting van het vrijwilligersbestand: vrijwilligers belden potentiële vrijwilligers om ze te enthousiasmeren om ook vrijwilligerswerk te doen;
- ✓ Odensehuiskamer, inclusief schilderen, OdenseHuisOrkest en gezamenlijke lunch;
- ✓ Wegwijs op school: maatjeskoppels van vluchtelingenouder met een Nederlandse ouder;
- ✓ Alzheimer Café;
- ✓ Welzijnsdiensten: vrijwilligers die klussen doen bij inwoners thuis;
- ✓ Welzijnsvisites.
- ✓ De Buurttuin

¹⁸ Geïnspireerd door opiniestuk: [Vertel mij wat, ga eens echt de wijk in: sociaal werk is al jaren renderend! | B&A \(bagroep.nl\)](#)

- ✓ Tabletactie (leentablets voor senioren)
- ✓ Maatjes

Welzijnsvisites – preventief huisbezoek bij 75-plussers

Alle inwoners van Voorschoten van boven de 75 jaar krijgen een uitnodiging voor een Welzijnsvisite. Vrijwilligers komen op gesprek en stellen vast waaraan de 75-plusser eventueel behoefte heeft en brengen de inwoner op ideeën. Ze horen over mogelijkheden om zich ergens bij aan te sluiten en wat er zoal te doen is in Voorschoten. De vrijwilligers krijgen voor ze aan de slag gaan eerst een training Life and Vitality Assessment (LAVA). Dit is een gespreksinstrument dat Leyden Academy in nauwe samenwerking met ouderen heeft ontwikkeld. Met dit instrument verkrijgen ouderen inzicht in de thema's die zij belangrijk vinden en in de kwaliteit van leven zoals zij die zelf ervaren.

Sociale activering – weer meedoen in de samenleving

Met het project sociale activering ondersteunden en stimuleerden wij in 2022 (en eerder) inwoners met een uitkering, verwezen door W&I (Werk & Inkomen), om deel te nemen aan een sociale activiteit of vrijwilligerswerk. Sociale activering zorgt ervoor dat mensen (weer) naar buiten gaan, meedoen aan een activiteit en zo werken aan een gezonde leefstijl en hun welzijn vergroten. Per 1 januari 2023 worden de middelen voor dit project toegevoegd aan onze exploitatiesubsidie. Het maakt voortaan niet uit hoe een inwoner zich bij ons aanmeldt en wie een inwoner naar ons verwijst. Iedereen met een uitkering komt in aanmerking voor ons aanbod sociale activering. Alle inwoners kunnen gebruikmaken van onze jarenlange opgebouwde kennis, expertise, ervaring en netwerk over en met sociale activering en vrijwilligerswerk.

Pilot GGZ – het tijdig bepalen van de benodigde expertise

Wij hebben een aantal sociaal werkers in dienst met GGZ-expertise en werkervaring. Meerwaarde van deze GGZ-kennis 'in huis' is dat wij, nog beter en scherper, vanaf de start van een aanmelding ook met deze blik kunnen kijken. We herkennen eerder de aanwezigheid van psychiatrische componenten in een aanmelding. Deze sociaal werkers ondersteunen de andere collega's en zijn een belangrijke en gewaardeerde sparringpartner voor de gemeente (suicidepreventie) en de GGZ-partners in Voorschoten. De financiële middelen van de pilot GGZ hebben we volledig omgezet in de sociaal werkformatie. Vanaf 2023 maken deze baten onderdeel uit van onze reguliere exploitatiesubsidie. De pilot GGZ draagt bij aan alle door de gemeente gewenste maatschappelijke effecten.

Buurtcirkel¹⁹ – preventief programma dat investeert in positieve gezondheid en zelfredzaamheid

Sinds 2022 zijn wij de coördinator van de Buurtcirkel en bieden wij dit programma zelfstandig aan. Twee van onze sociaal werkers zijn opgeleid tot buurtcirkelcoach. Iedere week komt een groep bijeen van deelnemers die zogezegd 'in een kwetsbare positie' verkeren. Het gaat om inwoners die (nog) niet zelfredzaam zijn en dus nog niet zonder professionele en/of informele ondersteuning kunnen. De kwetsbaarheid kan van psychische, cognitieve en/of sociale aard zijn. Voorwaarde om deel te nemen is dat deelnemers gemotiveerd zijn om te werken aan hun eigen ontwikkeling en zich echt committeren aan de groep. Doel van dit programma is dat de deelnemers sociale vaardigheden leren van en met elkaar en dat zij hun sociale netwerk (in de directe omgeving) vergroten en (weer) minder afhankelijk zijn van professionele en/of informele ondersteuning. Deelnemers waarderen het contact met anderen en dat blijkt van grote invloed te zijn op hun zelfvertrouwen. Dat draagt bij aan het zich gelukkiger voelen. Buurtcirkel draagt bij aan zelfredzaamheid van inwoners, versterken van de sociale

¹⁹ Vanaf 1 januari 2023 gaan we verder onder de naam 'Buurtbuddies'.

cohesie en inclusie in de wijk. Daarnaast ook aan een gezonde leefstijl, doordat met name de mentale gezondheid flink vergroot wordt.

Cursus Positief Leven – stress gerelateerde klachten aanpakken voorkomt burn-out

Positief Leven is een vijfdaagse cursus, voorheen uitgevoerd door de GGZ en sinds 2022 overgedragen aan ons als welzijnsorganisatie. De cursus is voor mensen die graag positiever in het leven willen staan. Ze hebben vaak lichte psychische of lichamelijke klachten die aan stress gerelateerd zijn. De doelgroep is uiteenlopend: van jong tot oud, man, vrouw, iedereen is welkom; er vindt vooraf een intake plaats. Thema's kunnen zijn: rouw, herstel na langdurige lichamelijke ziekte, baanverlies of schulden. Het doel is het versterken van de veerkracht en het welbevinden vergroten. Inwoners leren iets over stress, formuleren hun sterke kanten en er is aandacht voor hoe je zelf kunt zorgen voor tijdige ontspanning. In 2022 hebben drie medewerkers de training tot cursusleider gedaan en in 2023 zal de eerste cursus plaatsvinden.

Eerste Hulp Bij Geldzorgen – vroegsignalering van betalingsachterstanden

Het zo vroeg mogelijk signaleringen van financiële achterstanden, een wettelijke taak van de gemeente, gebeurt door alle betalingsachterstanden in één systeem te zetten. Na analyse van deze signalen bepalen we welke inwoners we gaan bellen of bij wie we op huisbezoek gaan. Doel is om vroegtijdig inwoners de mogelijkheid tot ondersteuning te bieden, zodat betalingsachterstanden niet onnodig verder oplopen. Vroegsignalering helpt maatschappelijke kosten voor schuldhulpverlening te verminderen en zorgt ervoor dat schuldeisers hun geld eerder krijgen. Veel inwoners gaan, na het contact met ons, zelf aan de slag om de ontstane financiële problemen op te lossen. Als de instroom blijft zoals deze nu is en we de criteria²⁰ handhaven, zoals ze nu gehanteerd worden, dan is urenuitbreiding voor dit project noodzakelijk.

Armoederegisseur

Na een projectperiode van twee jaar en de doorstart in 2022 is de wens, van zowel onze organisatie als van de gemeente, dat de rol van Armoederegisseur een structureel karakter krijgt. Inwoners en gemeente hebben baat bij deze rol en de huidige ontwikkelingen in de samenleving geven, helaas, alleen maar meer redenen om te zorgen voor het goed borgen van de preventie van armoede. De Armoederegisseur draagt zorg voor het beter bereiken van de doelgroep (waaronder de werkende minima), het verbeteren van de aanvraagprocedures door Werk en Inkomen, het tegengaan van versnippering van aanbod en dienstverlening, het monitoren van de effecten en doet voorstellen voor nieuwe, effectieve werkwijzen. In 2022 is er ingezet op:

- ✓ Implementatie van de werkwijze 'Ondersteuning aanvraag energietoeslag';
- ✓ Realiseren van MUP-locaties (Menstruatieproducten Uitgiftepunt) in Voorschoten;
- ✓ Projectleiding 'Eerste Hulp Bij Geldzorgen' (EHBG);
- ✓ Ontwikkelen van de folder 'Hulp nodig bij geldzaken?';
- ✓ Het aansluiten van Voorschoten op de Nederlands Schuldhulproute;
- ✓ Voorschoten Voor Elkaar intermediair maken bij Stichting Kinderhulp;
- ✓ Realiseren van het Financieel Informatie Punt (FIP);
- ✓ Leskist 'Kansrijk: doorbreek de cirkel van armoede' voor alle groepen 7 en 8, via de bibliotheek;
- ✓ Informatie over hulp bij geldzorgen in vier talen (Nederlands, Turks, Engels en Arabisch) op onze website.

²⁰ Beleidscriteria zoals: bij welke hoogte van betalingsachterstanden stuur je een brief en wanneer ga je op huisbezoek.

Financieel Informatie Punt (FIP)

Vanaf 1 juni 2022 kunnen inwoners van Voorschoten met alle financiële vragen terecht op één plek. Het bestaande spreekuur van SchuldHulpMaatje en Stichting Leergeld is versterkt met professionele schuldhulpverleners van KBNL (Kredietbank Nederland). Als ondernemers zich melden, kan het Ondernemersklankbord aansluiten. Het spreekuur vindt elke vrijdag plaats in de bibliotheek.

Pilot 'Briefadres' – de cirkel doorbreken van geen adres, geen uitkering, geen inschrijving etc.

Op verzoek van de gemeente is deze pilot ook in 2022 door ons uitgevoerd. Mensen zonder (woon)adres of de gelegenheid om een adres van familie of vrienden te gebruiken, mogen onze locatie als postadres opgeven. Voorwaarde is dat ze openstaan voor begeleiding door een sociaal werker en de afspraken over het regelmatig ophalen van de post kunnen nakomen. Hiermee doorbreken wij voor hen de cirkel, want zonder adres kun je geen uitkering aanvragen, je niet inschrijven voor een woning, geen opleiding volgen etc.

Ondersteuning Oekraïners

We hebben extra financiële middelen gekregen met als doel het organiseren van activiteiten voor de Oekraïners, die vanwege de oorlog in Oekraïne worden opgevangen in Voorschoten. Indien nodig bieden we ook individuele begeleiding. Samen met Stichting Leergeld zorgden we ervoor dat jeugdigen de mogelijkheid kregen om te sporten. Het jongerenwerk ging soms met jongeren mee om de juiste plek te vinden. Ook organiseerden wij zwemles, een bijeenkomst voor alle gastfamilies met hun Oekraïense gasten en een inzamelingsactie samen met een Oekraïense jongere.



Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers hebben in de zorg en ondersteuning een steeds centralere rol. Zij kennen degene voor wie ze zorgen en bieden die zorg vanuit de relatie die ze met de ander hebben. De gemeente Voorschoten heeft aan Voorschoten Voor Elkaar de opdracht gegeven om mantelzorgers in Voorschoten te ondersteunen en te versterken. Dit doen wij door mantelzorgers individueel en collectief te ondersteunen, ieder jaar de mantelzorgwaardering te verzorgen en daarnaast expliciet op zoek te gaan naar mantelzorgers die we nog niet in beeld hebben. Voor de jonge mantelzorgers doen we dat ieder jaar met een eigen campagne. Daarnaast organiseren we activiteiten ter ontspanning van de mantelzorger, met de mogelijkheid om lotgenoten te ontmoeten in een informele sfeer.

Jonge Mantelzorgers onder de aandacht bij basisscholen in Voorschoten



Openbare Basisschool De Vos, locatie Ter Lips

Tijdens de Week van de Jonge Mantelzorger van 1 tot en met 7 juni werd in het hele land extra aandacht gevraagd voor jonge mantelzorgers, om hen te waarderen en zichtbaar te maken.

Ook Voorschoten voor Elkaar organiseerde deze week een campagne gericht op jonge mantelzorgers. Op meerdere plekken in Voorschoten werden spandoeken en posters opgehangen. Zo ook bij de meeste basisscholen in Voorschoten.



PC Basisschool Gevers Deynoot

Het doel hiervan was om zowel kinderen, ouders, leerkrachten en zorgprofessionals te bereiken. Jonge mantelzorgers of hun ouders konden zich bij Voorschoten Voor Elkaar aanmelden en een cadeaubon in ontvangst nemen. Er hebben zich door deze campagne meerdere jonge mantelzorgers gemeld die nog niet bij ons in beeld waren.

Ongeveer een kwart van de kinderen en jongeren in Nederland is een jonge mantelzorger, ook in Voorschoten. Zij groeien op in een gezin met iemand die een chronische ziekte, beperking, psychische kwetsbaarheid en/of verslaving heeft. Dat kan een ouder zijn, een broer of zus, maar ook een groot-ouder of goede buur. De kinderen of jongeren vinden het zorgen voor een ander vaak normaal, maar het kan ook zwaar zijn. Zo kunnen jonge mantelzorgers zich zorgen maken of juist zorg voor zichzelf missen. Meer dan hun leeftijdsge-

noten zonder een zorgsituatie thuis. Om hen te ondersteunen en zichtbaar te maken is het jaarlijks van 1 tot en met 7 juni de nationale Week van de Jonge Mantelzorger.

Vaak beseffen jonge mantelzorgers en mensen uit hun omgeving niet dat zij opgroeien in een situatie die anders is dan die van de meeste mensen. Het zorgen lijkt vanzelfsprekend en verloopt vaak vanzelf. Toch is het goed om stil te staan bij de gevolgen van deze extra zorgen in het leven van een jong persoon. Kun het kind zich nog wel goed genoeg concentreren op school als zijn of haar zusje in het ziekenhuis ligt? Of moet een jongere soms afspraken met vrienden afzeggen omdat zijn of haar moeder niet alleen thuis kan zijn?

Ondersteuning

Ook al zien deze jongeren zichzelf niet als jonge mantelzorgers, ze ondervinden wel de gevolgen van de zorgsituatie op jonge leeftijd. Daarom is het belangrijk dat zij tijdig ondersteuning krijgen en soms een helpende hand waar nodig. Deze ondersteuning en/of begeleiding biedt Voorschoten voor Elkaar.

Cadeaubon bij aanmelding

De actie van de cadeaubon blijft het hele jaar doorgaan. Dus ben of ken jij een jonge mantelzorger? Neem dan contact op met Voorschoten Voor Elkaar via telefoon 071 - 561 90 01 of e-mail: mantelzorg@voorschotenvoorelkaar.nl. ■



Stichting Nutsschool Voorschoten



Openbare Basisschool De Vos, locatie Multatulliaan



Rooms-Katholieke Basisschool De Regenboog



Basisschool de Vink

Koffiemiddag bewoners VPT (Volledig Pakket Thuis) en buurtbewoners

Sinds 2022 drinken de bewoners van VPT (Volledig Pakket Thuis, Topaz) iedere week samen met buurtbewoners een kopje koffie, onder begeleiding van een medewerker van Topaz. Regelmatig wordt er daarna een spelletje of een creatieve activiteit gedaan. Het biedt de bewoners een uitje om naar uit te kijken en de mogelijkheid om met andere buurtbewoners in contact te komen.

De 'Vergeet-mij-niet-weken' - Wereld Alzheimerdag 21 september 2022

In het najaar organiseerden we de 'Vergeet-mij-niet-weken'. Met onder andere de escaperoom 'De Mobiele Verwarring' informeerden we inwoners over (de gevolgen van) Alzheimer en lieten we ze zelf ervaren wat het effect is van geheugenverlies op het logisch nadenken en hoe beperkt je wordt als prikkels jouw handelen verstoren.

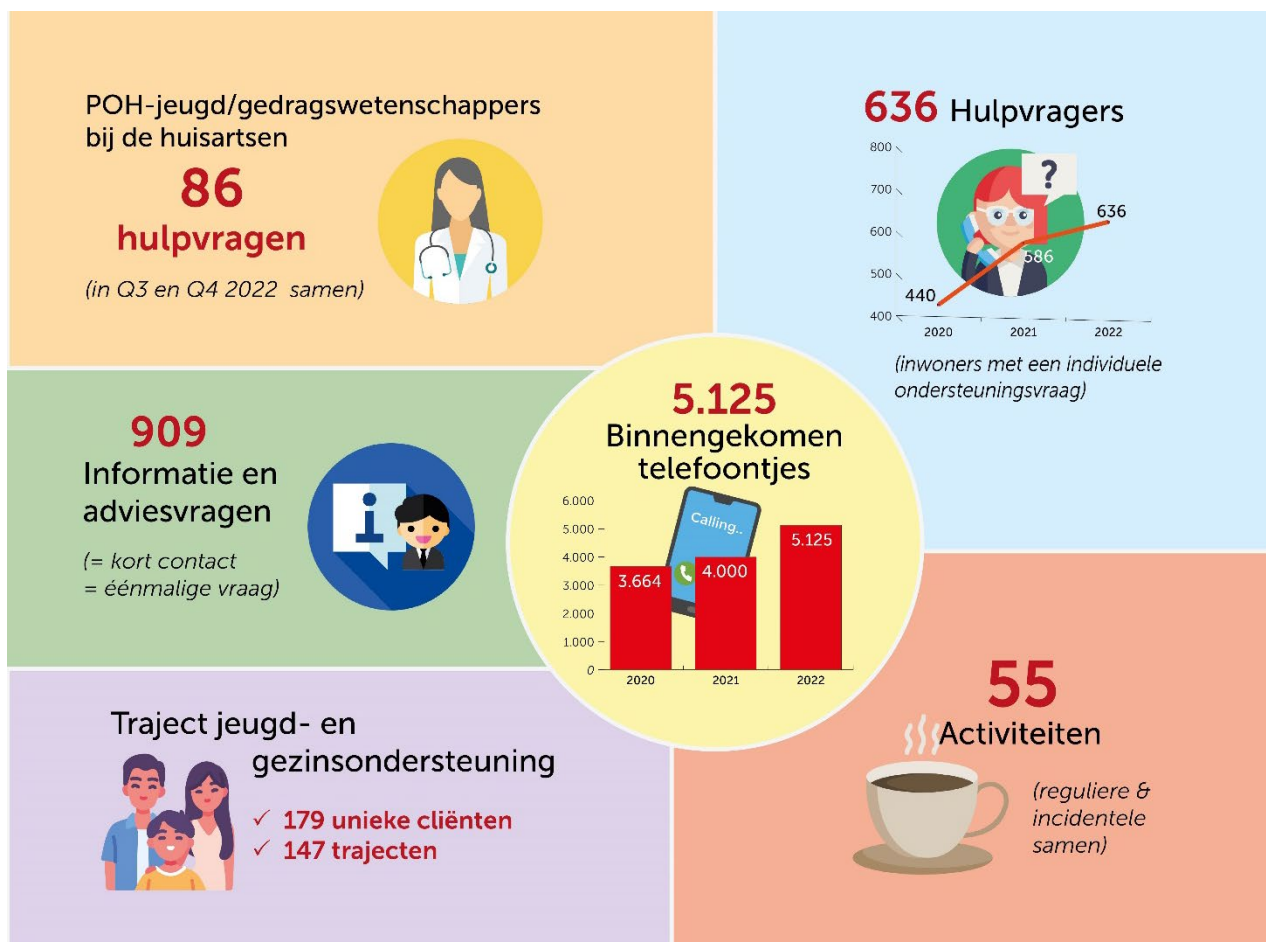
Warme kamers

Het meest recente aanbod, nog net gerealiseerd in 2022, is 'de Warme kamer'. Het is een goed voorbeeld van dat wat sociaal werk ook is: op de zeepkist gaan staan, opkomen voor hen die dit zelf niet doen, niet kunnen doen of niet willen doen, bijvoorbeeld uit schaamte. Via het Leger des Heils kwam het idee langs: ruimtes die toch al open en verwarmd zijn (zoals buurthuizen, restaurants en bibliotheken) gratis openstellen voor mensen die thuis de verwarming niet meer aandoen, omdat ze vrezen voor een te hoge energierekening. Het sociaal werk ging in gesprek met de collegabuurthuizen, de gemeente en de projectleider Sport- en Preventieakkoord en realiseerde de openstelling nog net voor Kerst. Tot nader order is er iedere dinsdag 'Warme kamer' in onze locatie Vliethuis.

- ✓ Individuele ondersteuning
- ✓ Sociale activering
- ✓ Schoolmaatschappelijk werk
- ✓ Opvoedondersteuning
- ✓ POH-jeugd/gedragwetenschapper
- ✓ Sociaal raadslidenwerk
- ✓ Welzijn op Recept
- ✓ Onafhankelijke cliëntondersteuning
- ✓ Individuele mantelzorgondersteuning
- ✓ Mantelzorgbijeenkomsten
- ✓ Mantelzorgwaardering
- ✓ Vrijwilligerswaardering
- ✓ Campagne jonge mantelzorgers
- ✓ Ambulant jongerenwerk
- ✓ Meidenwerk
- ✓ Armoederegisseur
- ✓ Formulierenbrigade
- ✓ Thuisadministratie
- ✓ Belastingspreekuur
- ✓ Financieel Informatie Punt
- ✓ Eerste Hulp Bij Geldzorgen (EHBG)
- ✓ Ondersteuning aanvraag energietoeslag
- ✓ Huiswerkbegeleiding
- ✓ Project Wegwijs op school
- ✓ Tabletactie voor senioren
- ✓ Ondernemersloket
- ✓ Voorlichting over alcoholgebruik en drugs
- ✓ Meidenavonden
- ✓ Buurthuis Vliethuis
- ✓ Buurtuin Vliethuis
- ✓ Odensehuiskamer
- ✓ OdenseHuiskamerOrkest
- ✓ Alzheimer Café
- ✓ Open koffietafel
- ✓ Vrijwilligerscafé
- ✓ Meer Bewegen Voor Ouderen
- ✓ Collegereeksen voor senioren
- ✓ Ondersteuning burgerinitiatieven
- ✓ Gezonde lunch, verzorgd door Gemiva
- ✓ Kinderclub
- ✓ Ontmoetingsplek Parkhuis
- ✓ Buurtcirkel
- ✓ Jongereninformatiepunt Walk-In
- ✓ Jongerencentrum Groene Kikker
- ✓ Welzijnsvisites 75-plussers
- ✓ Klussendienst/boodschappendienst
- ✓ Maatjesproject
- ✓ Cursus positief leven
- ✓ Cursus dementie voor mantelzorgers
- ✓ Informatieve avond voor zorgouders
- ✓ Trainingen
- ✓ Respijtzorg
- ✓ Digitaal platform, vrijwilligvoorschoten.nl
- ✓ Activiteiten, meedoeninvoorschoten.nl
- ✓ Vrijwilligerssteunpunt
- ✓ Ondersteuning/activiteiten voor Oekraïense vluchtelingen
- ✓ Spreekuur Kind en Echtscheiding
- ✓ Brievenbus voor mensen zonder postadres
- ✓ Schilderclub

6.2 Resultaten

Het beste kunnen wij over ons werk vertellen, als we de verhalen delen. Verhalen van inwoners, waarin zij aangeven waarom ze contact met ons zochten en wat zij aan onze ondersteuning hebben gehad. Sommige van deze verhalen delen we elders in dit jaarverslag. Daarnaast zijn ze terug te lezen in ons publieksjaarverslag en regelmatig in de Voorschotense Krant en op onze website en 'Socials'. In deze paragraaf 'vertellen' we over ons werk in aantallen. Hoeveel inwoners hebben we bereikt en welke ondersteuning hebben we ze geboden? Wat signaleren we aan trends en verschillen met de cijfers over de vorige twee jaar?



Voor verdere informatie over de jeugd- en gezinsondersteuning: zie evaluatie jeugdopdracht 2022.

Hulpvragers – inwoners die met een individuele vraag bij ons kwamen

We zien in 2022 dat er **636 inwoners** contact met ons hebben opgenomen met een individuele sociaal werk vraag (586 in 2021, 440 in 2020). Een stijging van 9% ten opzichte van 2021. Ook het schoolmaatschappelijk werk, welzijn op recept en de jeugd- en gezinsondersteuning maakt onderdeel uit van deze vragen. Het aantal jeugd- en gezinsondersteuningstrajecten is enorm toegenomen, dankzij de jeugdopdracht die per 1 juni 2022 is ingegaan. Vanaf dat moment (en feitelijk al eerder) komen alle jeugd- en gezinsaanmelding bij ons binnen; voorheen had Cardea een opdracht om deze trajecten uit te voeren.

Daarnaast kwamen er 75 inwoners met een vraag bij de Formulierenbrigade en 152 inwoners met een (meer complexe) sociaaljuridische vraag bij ons Sociaal Raadsliedenwerk. De welzijnsvisites 75+ konden weer volop gepland worden na Corona, waar dankbaar gebruik van werd gemaakt. De stijging van het aantal 'Welzijnsvisites' is te verklaren door de combinatie van een inhaalslag en een stabiele groep gespreksvrijwilligers. De inhaalslag gaat over de Corona periode die achter ons ligt: in die tijd werden er geen, of maar weinig 'Welzijnsvisite' uitgevoerd. Zowel de vrijwilligers (vaak ook al op leeftijd) als de 75-plussers waren heel voorzichtig. Dankzij de stabiele groep vrijwilligers konden we in 2022 heel veel gesprekken inplannen en je ziet dat hier door de 75-plussers goed gebruik van is gemaakt: 208 inwoners zijn gesproken. Tenslotte bleef het aantal verzoeken voor onafhankelijke clientondersteuning vergelijkbaar met die in 2021: 43 versus 44.

Tabel 6.1 Hulpvragers 2020, 2021 & 2022

Hulpvragers	2022	2021	2020
Individueel Sociaal werk	636	586	440
Sociaal Raadslieden	152	142	108
Vrijwilliger gezocht	137	147	154
Welzijnsvisites 75+	208	67	Niet ivm Corona
Formulierenbrigade	75	47	165
Eerste Hulp bij Geldzorgen (<i>na huisbezoek als traject gestart</i>)	17	(in individueel sociaal werk)	(in individueel sociaal werk)
Sociale activering	12	36	9
GGZ pilot	85	(in individueel sociaal werk)	(in individueel sociaal werk)
Onafhankelijke clientondersteuning	43	44	(in individueel sociaal werk)
Totaal	1.365	1.069	876

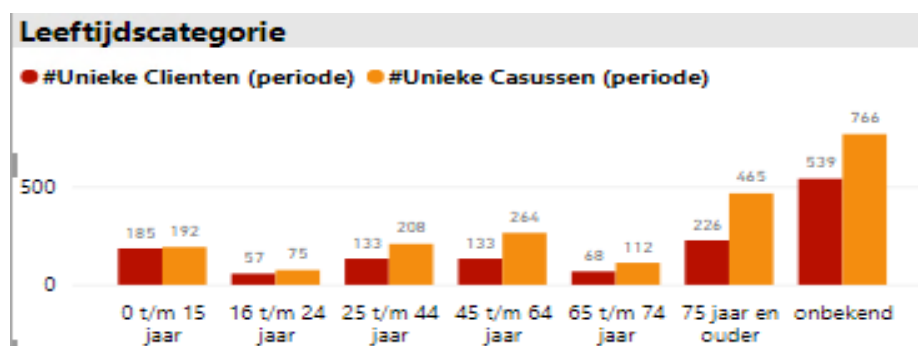
In totaal hebben we in 2022 1.365 individuele hulpvragers middels een individueel traject ondersteund, zie tabel 6.1 voor de onderverdeling. Ten opzichte van 2021 is dit met 28% toegenomen. Bij de meeste onderdelen is het aantal hulpvragers gelijk aan het aantal trajecten. De jeugd- en gezinsondersteuning wijkt hiervan af: voor 179 hulpvragers waren er 147 trajecten; logisch: vaak is zowel een of beide ouders en een jeugdige de hulpvrager. We zien ze soms samen, vaak ook apart, maar dit alles binnen de registratie van 1 en hetzelfde traject jeugd- en gezinsondersteuning.

De grotere vraag is er, omdat er veel speelt in de samenleving, dus ook in Voorschoten, zoals we elders in dit jaarverslag beschrijven. Daarnaast geeft het aan dat wij onze opdracht om bereikbaar te zien voor iedereen zeer goed uitvoeren: steeds meer inwoners weten ons te vinden. We hebben deze grotere vraag op kunnen vangen, door ons werk nog efficiënter te organiseren (zie onder andere blz 9 'back office / bureaudienst') en, doordat onze formatie net wat groter was in 2022 dan in 2021. Aan alle kanten zijn de formatiegrenzen nu wel bereikt, je merkt bijvoorbeeld dat de ruimte ontbreekt om beleidsinhoudelijk met partners en/of de gemeente mee te denken en dat de werkdruk van de medewerkers te hoog is geworden.

Verdeling hulpvragers – individueel sociaal werk

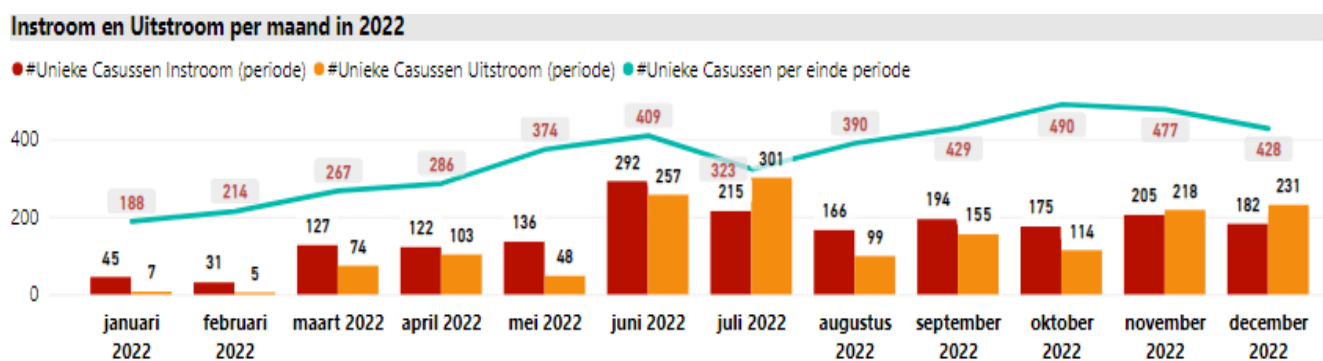
Schoolmaatschappelijk werk	50	79 ²¹	13
Jeugd- en gezinsondersteuning	179	48	45
Overige individuele ondersteuning	371	440	346
Welzijn op Recept	36	19	36
Totaal	636	586	440

Tabel 6.2 Hulpvragers: leeftijd



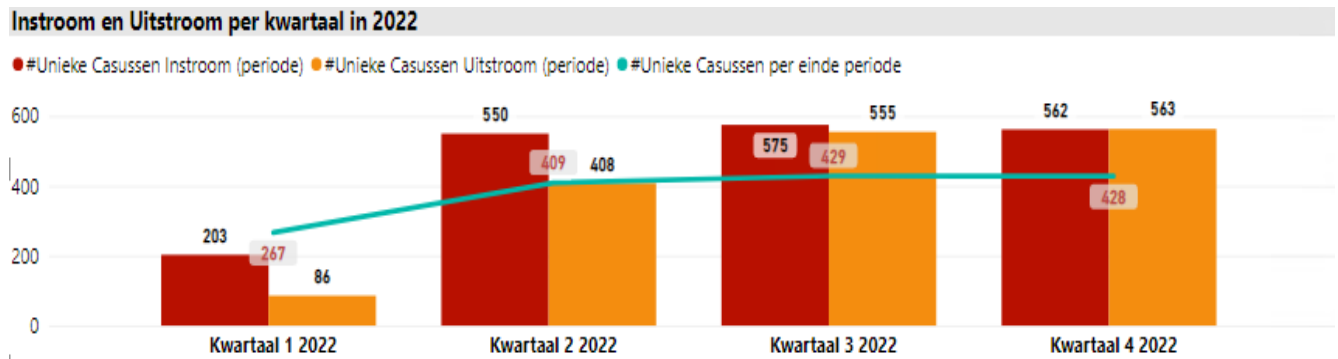
Inwoners van alle leeftijden weten onze organisatie te vinden, zoals tabel 6.2 laat zien.

Tabel 6.3 Instroom per maand; gemiddeld 412 unieke casussen in begeleiding; periode mei-december.



²¹ In het oude systeem werd de combinatie kindbegeleiding/gezinstraject SMW aangevinkt, vanaf 2022 maken we een scherper onderscheid.

Tabel 6.4 Instroom per kwartaal; vanaf het 2^e kwartaal is de instroom gemiddeld 562 nieuwe vragen.



Tabel 6.5 Aantal individuele hulpvragen; 2020 - 2022; instroom in 2022 is fors hoger dan voorheen.

Individuele hulpvragen	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
2020 en 2021	2020	2020	2020	2020	2021	2021	2021	2021	2022	2022	2022	2022
Totaal	244	91	86	84	194	200	206	347	202 ²²	551	575	560

Er zijn 908 informatie & adviesvragen aan ons gesteld, over diverse onderwerpen (zie tabel 6.6). Dit zijn er substantieel (bijna 3x) zoveel als in 2021, toen kregen we 343 informatie & adviesvragen, in 2020 168. Dit zijn de zogenoemde korte contacten; 1-malige gesprekken waarin we bijvoorbeeld iemand adviseren over wat je allemaal moet regelen als je kind 18 jaar wordt, welke activiteiten er georganiseerd worden in Voorschoten of over hoe om te gaan met overlijden in de familie.

*“Mijn man heeft het prima en gezellig in de Odensehuiskamer.
Voor mij als echtgenote een enorme verlichting. Twee dagen zonder
gedoe en rust voor mijzelf.”*

Partner van een deelnemer aan de Odensehuiskamer

²² Wijkt af ivm implementatie nieuw registratiesysteem in Q1.

Tabel 6.6 Hulpvraag van de korte contacten / éénmalige informatie en adviesvragen.

Hulpvraag	#Unieke Casussen
Geldzaken & Regelgeving	293
Welzijnsvisite	243
Ouder worden (thuis) & Mantelzorg	196
Actief zijn & Vrijwilligerswerk	171
Gezondheid & Zorg	120
Huisvesting & Wonen	117
Huiselijke relaties & Opvoeding	94
Mentaal welbevinden & Zingeving	83
Overige hulpvragen	50
Vervoer & Woonomgeving	31
Opleiding & Werk	30
Aanvragen gemeentelijke regelingen	24
Burgerinitiatieven & Gemeenschap	14
Aanvragen toeslagen	5
Inkomstenbelasting	3
Aanvragen voorzieningen	2

Duidelijk is dat de meeste vragen gaan over geldzaken & regelzaken, hiervan gaat een substantieel deel door naar ons Sociaal Raadsliedenwerk. Een deel van deze vragen komt mede op ons pad doordat we nu actief zijn met Eerste Hulp bij Geldzorgen. Zoals al eerder aangegeven horen heel veel 75-plussers over onze organisatie via de Welzijnsvisites. Dankzij die route stellen ze daarna een vervolgvraag aan een van onze sociaal werkers, of ze melden zich aan voor een activiteit.

In de voorgaande jaren konden we alleen gegevens uitdraaien over het hoofdonderwerp van de individuele hulpvraag en de hoofdcategorie van de informatie en adviesvraag. Met het nieuwe systeem gaan we van een hoofdcategorie naar een verfijning toe. Concreet: als iemand ons belt dan registreren we, indien bekend, de hoofdcategorie van de vraag, zie tabel 6.7. Bij een eventueel vervolgtraject daarna verhelderen we de vraag (zie tabel 6.7). We hebben één en ander weergegeven in percentages en vergeleken met de voorgaande jaren. We hanteerden toen deels andere categorieën, die staan nu tussen haakjes erbij.

Tabel 6.7 Hoofdonderwerp bij de eerste vraagstelling.

Informatie en advies	2022 %	2021 %	2020 %
Huiselijke relaties & opvoeden <i>(Opvoeden & opgroeien)</i>	22%	16%	13%
Gezondheid & zorg <i>(Relatie en welzijn)</i>	19%	9%	23%
Opleiding & werk <i>(Vrijwillige inzet)</i>	4%	6%	13%
Huisvesting & wonen <i>(Wonen en leefbaarheid)</i>	8%	17%	17%

Ouder worden (thuis) & mantelzorg <i>(Mantelzorg en meer)</i>	9%	9%	4%
Mentaal welbevinden & zingeving <i>(Meedoen en ontmoeten)</i>	23%	14%	17%
Geldzaken & regelgeving	13%	29%	13%
Vervoer & woonomgeving	2%	-	-
Totaal	100%	100%	100%

Dan zie je dat het aantal vragen toeneemt over mentaal welbevinden & zingeving, huiselijke relaties & zorg en gezondheid. Wij denken dat dit een combinatie is van de start van ons jeugdteam met de consequente aandacht die wij op allerlei manieren geven aan vrijwilligerswerk, meedoen en mensen actief betrekken. Ook de komst van de Buurtcirkel en de extra aandacht en deskundigheid van de pilot GGZ hebben daaraan bijgedragen. Het aantal vragen over geldzaken & regelgeving is in percentage gedaald, maar betreft nog steeds een hoog absoluut aantal van de vragen (293, zie tabel hulpvragen Korte contacten).

Bij hulpvragen die daarna als traject verder worden opgepakt, gaan we nader in gesprek met de inwoner en door het voeren van (intake-) gesprekken verhelderden we de vraag, maken deze concreter en ook gedetailleerder. Dit zie je terug in onderstaande tabel 6.7.

“Door mijn vrijwilligerswerk ben ik wel in een ritme gebleven, waardoor ik minder moeite had om weer aan het werk te gaan en de afstand tot werk niet groter werd dan het al was.”

Vrijwilliger

Tabel 6.8 Verfijning van de hulpvraag na intakegesprek(ken).

Vraagverheldering	#Unieke Casussen (periode)
Gezondheid geestelijk	193
Huiselijke relaties	137
Opvoeding	124
[---]	104
Financien / administratie	102
Sociale vaardigheden en gedrag	86
Sociaal netwerk	79
Eenzaamheid	77
Scheiding	61
Dagbesteding	58
Huisvesting	57
Gezondheid lichamelijk	45
Onafhankelijke clientondersteuning	30
Huiselijk geweld	27
Opleiding	22
Mobiliteit	21
Bewegen	20
Werk	20
Begeleiden naar vrijwilligerswerk	19
Veiligheid	19
Rouwverwerking	17
Schulden	9
Justitie / juridisch	6
Middelen gebruik & Verslaving	6
Respijtzorg	6
Laaggeletterdheid	4
Discriminatie	2
Burgers onderling	1
Crisisopvang	1
Huurprijzen	1
Kwijtschelding belastingen	1
Onderhoud aan huurwoning / conflict	1
Voedsel- /kledingbank	1
Water- en energiebedrijven	1

Ook dan blijft staan dat we de meeste vragen krijgen over geestelijke gezondheid en opvoeden & opgroeien. Met daarna een diversiteit aan vragen, die past bij een brede welzijnsorganisatie.

Verwezen door en verwezen naar

Het initiatief tot aanmelding komt in 54% van de gevallen rechtstreeks door een telefoontje of het binnenlopen van een inwoner zelf. Via onze activiteiten wordt 16% doorverwezen voor andere/aanvullende ondersteuning. En 15% van de aanmeldingen betreffen verwijzingen door professionals. Welke professionals naar ons verwijzen zie in je in tabel 6.9.



Doorverwijzingen naar andere dienst- of hulpverlening

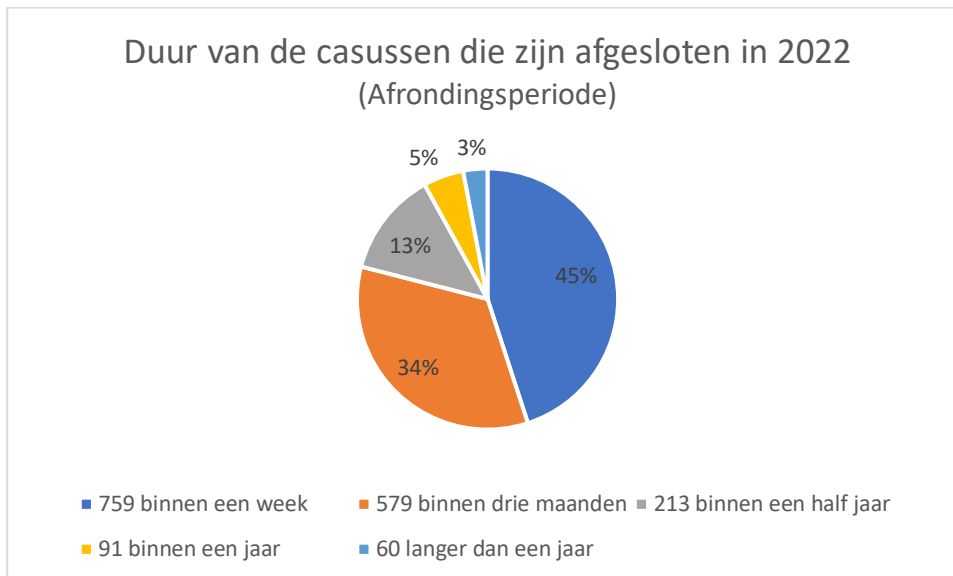
De meeste van onze trajecten ronden we af, omdat de dienst- en hulpverlening is afgerond en de inwoner zelfstandig weer verder kan. Soms mede doordat hij of zij blijft komen naar een van onze activiteiten. We verwezen relatief weinig door naar specialistische zorg, wat logisch is: verwijzingen voor de inzet van Wmo-ondersteuning of jeugdhulp lopen allemaal via de gemeente. We wezen wel heel veel inwoners op het activiteiten aanbod van alle organisaties in Voorschoten; daar waar ze doorstromen naar ons eigen aanbod zien we dat terug in de toestroom, we hebben geen telling van het effect van onze informatieverstrekking op het daadwerkelijk starten van een activiteit elders.

Doorverwijzingen vanuit de POH-jeugd / huisartsen

Bijna 50% van de aanmeldingen bij onze POH-jeugd collega's verwijzen zij (via de huisartsen) door naar specialistische hulp. Opvallend is dat ze bij de helft van deze verwijzingen nog betrokken blijven (en nog steeds zijn), omdat er wachtlijsten zijn en zij het noodzakelijk vinden dat daarom overbruggingszorg geboden wordt. Dit heeft uiteraard gevolgen voor hun caseload, zie verder evaluatie jeugdopdracht.

Doorlooptijden

Als we kijken naar de duur van de casussen die zijn afgesloten in 2022 dan zien we dat 92% binnen een half jaar is afgerond.



Vrijwilligers

We hebben twee informatiebronnen over vrijwilligerswerk in Voorschoten: ons digitale matchingsplatform en het eigen registratiesysteem. We geven in dit jaarverslag alleen inzicht in de cijfers over onze 'eigen' vrijwilligers en rapporteren apart over alles met betrekking tot vrijwilligers(werk) in Voorschoten. Het aantal nieuwe vrijwilligers in 2022 was 70 en in totaal waren er 160 vrijwilligers actief in 2022.

Mantelzorgers

In Voorschoten zijn er ruim 6.000 mensen die voor een ander zorgen. Maar liefst 895 mantelzorgers zorgen zelfs meer dan acht uur per week voor iemand anders en doen dat langer dan drie maanden. Vaak combineren ze dat met een betaalde baan. We kwamen met 54 nieuwe mantelzorgers in contact in 2023. Het aantal geregistreerde mantelzorgers eind 2022 was 262 (208 in december 2021), waarvan 43 met een leeftijd onder de 26 jaar.

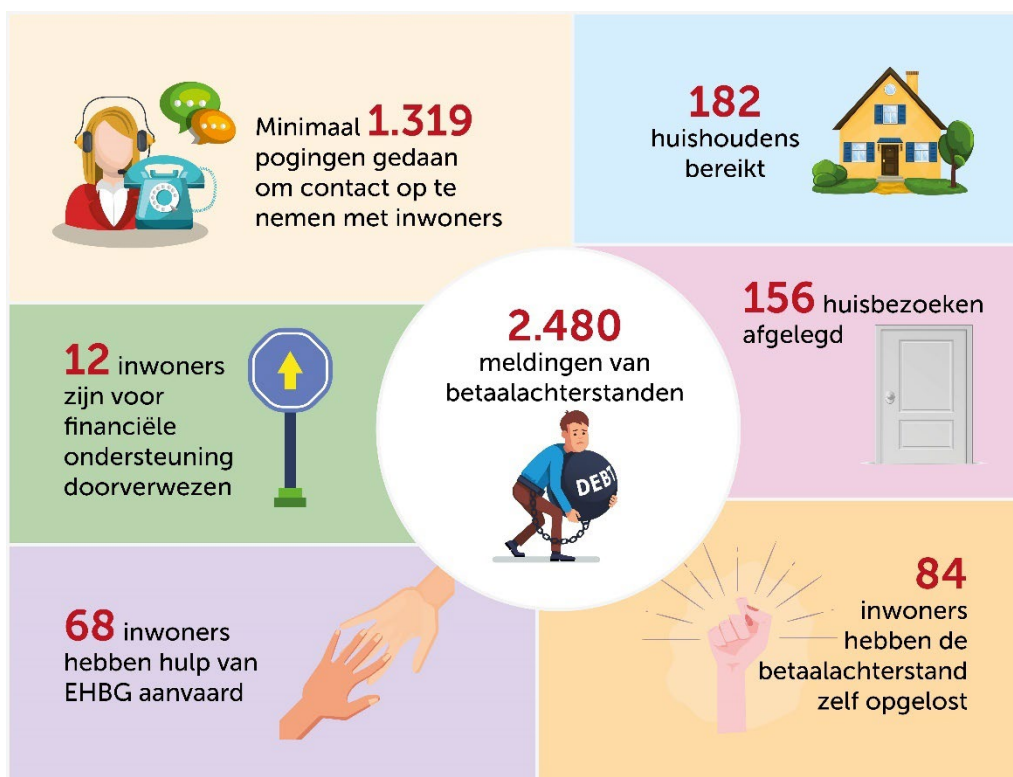
Activiteiten en deelnemers: 55 activiteiten

In 2022 hebben we, nog meer dan in 2021, een diversiteit aan activiteiten georganiseerd. Zoals we elders aangeven: "dit doen wij niet als 'gezelligheidsvereniging', maar als welzijnsorganisatie met een maatschappelijke opdracht in het sociaal domein". Daarom zijn onze activiteiten gericht op ontmoeting, verbinding, educatie, lotgenotencontact en versterking. Zo dragen zij bij aan eenzaamheidsbestrijding, het vergroten van het sociaal netwerk en het versterken van zelfredzaamheid.

Energietoeslag

85 inwoners geholpen bij aanvragen energietoeslag.

Eerste Hulp bij Geldzorgen in het kort



Capaciteit – wachtlijst

Het jaar 2022 begonnen we met een wachttijd, pas na twee weken konden we iemand spreken na aanmelding. Een té lange wachttijd in onze ogen. Vanaf de zomer was er helaas sprake van een wachtlijst. Aanmeldingen konden soms pas na 4-5 weken worden opgepakt en gemiddeld stonden er 20 inwoners op die wachtlijst met hun vraag. De gemiddelde wachttijd in heel 2022 was 19 dagen.

*"Heel erg bedankt weer wat jullie allemaal voor ons regelen.
Ik ben weer even opgeladen na vanavond."*

Mantelzorger

7. Stichting Voorschoten Voor Elkaar

Doelstelling Stichting

De stichting heeft ten doel het in stand houden van een brede en neutrale welzijnsorganisatie zonder winstoogmerk. Een stichting die zich inzet om de zelfredzaamheid van kwetsbare burgers van Voorschoten te vergroten en ervoor zorg te dragen dat formele professionele zorg voor deze groep kan worden uitgesteld of voorkomen, en voorts het verrichten van al hetgeen met het voorgaande in de ruimste zin verband houdt of daaraan bevorderlijk kan zijn.

Governance

Voorschoten Voor Elkaar kent een Raad van Toezicht model en past de principes van de Governancecode Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening toe. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Toezicht en de directeur-bestuurder liggen vast in statuten en reglementen. De bestuurlijke verantwoordelijkheid is belegd bij de directeur-bestuurder, die leidinggeeft aan de organisatie.

In 2021 is actief ingezet op het verkrijgen van een PVT. Dat is in 2022 gerealiseerd en zij hebben als start een intensieve scholing gevolgd en zijn per 1 juli officieel gestart. De eerste jaarvergadering heeft op 16 januari jongstleden plaatsgevonden. Hiermee heeft de stem van de medewerkers ook een formeel podium gekregen.

Organisatieontwikkeling

Onze organisatiestructuur is in 2022 uitgebreid van vier naar vijf teams: drie sociaal werkteams, een team gedragswetenschappers en het secretariaat.



Medewerkers

Onze medewerkers zijn goedopgeleide, deskundige, sociaal werkers en gedragswetenschappers. Allen generalist, maar ieder met een eigen aandachtsgebied en soms een specialisme, zoals het sociaalraadsliedenwerk, de jeugd- en gezinsondersteuning of POH (praktijkondersteuner huisarts). Iedereen heeft een gerichte vakopleiding gevolgd en alle jeugdwerkers zijn SKJ-geregistreerd. Wij werken nauw samen met vrijwilligers, zonder deze vrijwilligers kunnen we niet doen wat we allemaal doen. Tegelijkertijd kan niet alles door vrijwilligers gedaan worden. Sociaal werkers zijn nodig om vrijwilligers te begeleiden, te ondersteunen en daar waar nodig bij te sturen in bijvoorbeeld inhoudelijke discussies. Ons secretariaat bestaat uit enthousiaste, administratieve duizendpoten. Zij vormen de eerste toegang tot onze organisatie. Ook zij werken nauw samen met vrijwilligers, bijvoorbeeld voor de 'Klussendienst' en de 'Welzijnsvisites 75-plussers'. Onze overhead is klein, efficiënt en bestaat uit experts: communicatie, hr, boekhouding, beleid en facilitair. Het management is zeer beperkt: één parttime manager bedrijfsvoering en één directeur-bestuurder.

Formatie per 31 december 2022

Functie	Fte's
Sociaal werk	15 Fte
POH-jeugd/GW	2 Fte
Projecten en ondersteuning	4 Fte
Management	1,5 Fte
Totaal	22,5 Fte

Borging van onze kwaliteit

Bij de start van onze brede opdracht in 2020 hebben we heel bewust de keuze gemaakt om structureel werkbegeleiding, intervisie en caseloadbesprekingen in te voeren. Wij hechten zeer aan deze vorm van interne kwaliteitsbewaking en goede zorg voor onze medewerkers. Met de komst van de collega gedragswetenschappers dit jaar hebben we nu de ervaring en expertise in huis om dit grotendeels intern vorm te geven (eerder kochten we begeleiding extern in).

Nieuwe registratiesysteem – Regicare

Het eerste kwartaal van 2022 stond in het teken van de implementatie van Regicare, het nieuwe registratiesysteem. Alle lopende casussen uit 2021, waarin we ook in 2022 nog aan het werk waren, moesten handmatig worden overgezet.

Voorschoten Voor Elkaar voldoet aan de volgende kwaliteitscriteria:

- ✓ Wij voldoen aan wettelijke regelgeving, zoals de AVG, beroepscode en registraties;
- ✓ Wij respecteren emancipatie en diversiteit en gaan discriminatie tegen;
- ✓ Wij waarborgen en bevorderen dat alle personen met een handicap zonder enige vorm van discriminatie op grond van hun handicap ten volle aan activiteiten kunnen deelnemen;
- ✓ Wij dragen bij aan (de bewustwording van) duurzaamheid;
- ✓ Voorschoten Voor Elkaar heeft een klachtenregeling, die is beschikbaar via onze website;
- ✓ Voorschoten Voor Elkaar wijst al haar klanten op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, en/of het betrekken van een vertrouwenspersoon; voor jeugdigen en ouders is dat het [AKJ - vertrouwenspersonen in de jeugdhulp](#).

Klachten

Voorschoten Voor Elkaar heeft een interne klachtenregeling en is aangesloten bij de onafhankelijke externe klachtencommissie van de Maatschappelijke Dienstverlening Noord-, Zuid-Holland en Utrecht. Het klachtenformulier is beschikbaar via de website. In 2022 hebben we geen officiële klachten gekregen.

Handelsregister – UBO's

De Stichting Voorschoten Voor Elkaar is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41167132. Zowel de RvT-leden als de bestuurder zijn ingeschreven als UBO.

8. Financiën

In 2022 kregen wij € 1.238.000,- als exploitatiesubsidie, inclusief de bijdrage voor de elf organisaties die werken met vrijwilligers (€ 78.300,-). Daarnaast krijgen we vanaf 1 juni 2022 € 365.300,- voor de jeugd- en gezinsondersteuning. En ten slotte nog € 250.876,- voor diverse projecten die in de gemeentebegroting (nog) niet onder het beleidsterrein welzijn vallen, maar bijvoorbeeld onder Werk & inkomen, Wmo etc. In totaal waren daarmee de gemeentelijke baten in 2022 € 1.894.176,-. Dat is 8,5% van het totale budget sociaal domein.

Toelichting realisatie 2022

Aan de kostenkant is duidelijk dat onze grootste kostenpost de personele lasten zijn, zij maken zo'n 75%²³ uit van de totale kosten. De personele kosten zijn gestegen, omdat er een CAO-verhoging heeft plaatsgevonden en in de CAO besloten is om werkers een arbeidsmarkttoeslag toe te kennen. Daarnaast moesten we (vanwege krapte op de arbeidsmarkt) voor sociaalraadsliedenwerk en de jeugd- en gezinsondersteuning zzp'ers inhuren, hiervan liggen de kosten hoger. Hier loopt de gemeente zelf ook tegenaan, bijvoorbeeld bij het vinden van jeugdconsulenten; gezamenlijk zullen we ons moeten beraden op deze verandering van het medewerkers aanbod. Bij de jaarrekening 2022 zullen we een nadere toelichting geven op onze financiën; deze verschijnt uiterlijk op 1 juni 2023.

Vaststelling jaarrekening 2022 en subsidies

De financiële cijfers 2022 worden door de Raad van Toezicht vastgesteld. De subsidies zijn door de gemeente Voorschoten definitief vastgesteld tot en met het jaar 2021.

Op verzoek van onze controlerend accountant hebben we een subsidieregister opgesteld voor 2022, deze verstrekt aan de gemeente en met akkoord teruggekregen. De gemeente Voorschoten heeft niet de wens om in onze verantwoording een vorm van, tijdregistratie op te nemen. Vanaf 2023 houden we maandelijks bij wat de ureninzet is geweest op de verschillende subsidies en projecten. Met de gemeente is afgestemd dat het vermogen van onze organisatie in ieder geval € 100.000,- mag bedragen.

Begroting 2023

Met de subsidieaanvraag 2023 zijn drie begrotingsscenario's ingediend bij de gemeente. De gemeente wil gaan voor ons kostendekkende scenario. Besluitvorming in de gemeenteraad gaat nog plaatsvinden. Besloten is dat wij de formatie van het jongerenwerk en van het sociaalraadsliedenwerk structureel mogen uitbreiden.

²³ Definitief percentage volgt na vaststelling jaarrekening 2022.

9. Vooruitblik 2023

Eind 2018 heeft Voorschoten Voor Elkaar de opdracht van de gemeente Voorschoten gekregen om regie te nemen op het doorontwikkelen van een brede welzijnsorganisatie voor Voorschoten. Op 1 januari 2020 was deze organisatorische verandering in het sociaal domein een feit: drie grotere partijen verdwenen uit Voorschoten en hun prestatieopdrachten werden overgedragen aan onze organisatie. Sinds die tijd zijn diverse activiteiten, (project)opdrachten en bijbehorende financiële middelen toegevoegd aan onze organisatie. Deze activiteiten werden eerder door andere partners uitgevoerd, de financiële middelen maakten al onderdeel uit van de gemeentelijke begroting. Het verschil tussen onze exploitatiesubsidie 2018 en onze huidige exploitatiesubsidie is € 1.220.758,-, maar betreft dus een verschuiving van gemeentelijke gelden, geen verhoging van de totale welzijnssubsidie in Voorschoten. Voor 2023 vragen wij voor het eerst daadwerkelijk meer subsidie aan.

De afgelopen drie jaar hebben wij laten zien dat wij een betrouwbare partij zijn, die graag haar verantwoordelijkheid neemt en bereid en in staat is om snel te handelen als dat gevraagd wordt. We wachten niet af, maar gaan eropaf, ook als de formele opdracht en financiële middelen nog even op zich laten wachten. Met dezelfde financiële middelen organiseerden we de afgelopen drie jaar meer voorliggende voorzieningen dan voorheen, zoals onder andere de Odensehuiskamer. We stimuleerden meer inwoners om (weer) mee te doen, bijvoorbeeld aan Meer Bewegen Voor Ouderen. We wisten het aantal betrokken vrijwilligers te vergroten en we pakten veel meer individuele vragen op.

Het beroep dat op onze organisatie gedaan wordt, neemt nog steeds toe. Gezien diverse factoren: sociale (waaronder vergrijzing) en economische (waaronder inflatie en toenemende schaarste/armoede), is de verwachting dat in 2023 een nog grotere toename van aanmeldingen volgt. Dat vraagt een realistisch blik naar de toekomst. Met de huidige exploitatiesubsidie kunnen we heel veel doen, maar we kunnen niet 'alle' sociaal maatschappelijke vraagstukken oppakken. Samen met de gemeente Voorschoten zullen we in 2023 keuzes moeten maken en prioriteiten stellen.

De speerpunten van Voorschoten Voor Elkaar voor 2023

- ✓ Preventie van armoede.
- ✓ Versterken welzijnswerk in de wijk.
- ✓ Jongerenwerk is preventief en werkt proactief.
- ✓ Doorontwikkeling integraal jeugdteam.

Een belangrijk onderdeel van ons werk blijft vroegsignalering en preventie van armoede. Bekend is dat als mensen langere tijd niet rond kunnen komen, dit problemen op verschillende levensgebieden tot gevolg heeft. Het heeft bijvoorbeeld ook zijn weerslag op kinderen, wanneer zij in armoede moeten opgroeien. We willen onze zichtbaarheid in de wijk in 2023 vergroten en meer dan nu de straat op (kunnen) gaan. In 2023 gaan we werken aan de verdere intensivering van de samenwerking met de jeugdconsulenten binnen de toegang tot jeugdhulp. Uitgangspunt van onze werkwijze blijft één gezin, één plan.

10. Governance verslag 2022

Voorschoten voor Elkaar (VVE) werkt volgens het Raad van Toezichtmodel. De raad handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de raad is beschreven in het reglement van de raad. Uitgangspunt bij de opzet en de werking van het intern toezicht bij VVE is dat adequaat intern toezicht een voorwaarde is voor goed bestuur. De Raad van Toezicht hanteert de governancecode Sociaal Werk. De raad doet dit door nauw contact te onderhouden met de directeur-bestuurder, de medewerkers van de organisatie en de stakeholders. De vergaderingen van de raad met de directeur-bestuurder zijn de belangrijkste momenten voor het houden van toezicht. Door middel van een voor- en nagesprek van alleen de raad bij elke vergadering wordt getoetst of en welke punten besproken moeten worden en of deze voldoende aan de orde zijn geweest. Dit is een van de manieren waarop de raad ruimte creëert en toetst of er voldoende ruimte is voor gesprek, reflectie en verschillende zienswijzen. Regulier vormen de (informele) contacten met medewerkers, cliënten en andere stakeholders ook een belangrijke bron van informatie.

Ontwikkelingen binnen de raad van toezicht (RvT)

De omvang van de raad is vastgesteld op vijf leden. De leden van de raad worden benoemd voor een termijn van vier jaar en kunnen daarna worden herbenoemd voor een tweede termijn van nog een keer vier jaar. Kandidaten die worden voorgedragen voor benoeming of herbenoeming dienen te voldoen aan de criteria van een vastgestelde profielschets. De raad kent geen aparte commissies, maar is wel dusdanig samengesteld dat de verschillende benodigde expertises zijn vertegenwoordigd.

Samenstelling van de Raad

De leden van de Raad per 31 december 2022 zijn, op volgorde datum eerste benoeming:

1. E. Wardenaar (1950, vrouw), lid
1^e benoeming maart 2017, 2^e benoeming 19 april 2021
2. W.L. Carabain (1968, man), lid
1^e benoeming maart 2017, 2^e benoeming 19 april 2021
3. D.J. van der Zeep (1966, man), voorzitter
1^e benoeming 5 juni 2018
4. M. Somsen (1965, vrouw), lid
1^e benoeming 19 april 2021
5. C.M.M. Versteegh (1968, vrouw), lid
1^e benoeming 19 april 2021.

Governancecode Sociaal werk Nederland 2016 en Governancecode-Zorg 2022

Gezien de raakvlakken met zorg en de uitbreiding van de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in de Zorg (NVTZ) met de sectie welzijn, is VVE ook aangesloten bij de NVTZ. Sociaal Werk Nederland heeft het standpunt ingenomen dat sociaal werk de eigen code blijft hanteren. Bij de inrichting van de RvT-structuur van VVE is dan ook gekozen voor het volgen van de governancecode sociaal werk.

In dit verslag wordt aangesloten bij de principes van de code Sociaal werk Nederland 2016.

Dit zijn de volgende principes:

1. Bij alles wat zij doet, houdt de sociaalwerkorganisatie haar maatschappelijke doelen steeds sterk voor ogen. Bestuur en toezichthouders hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht.

2. Bestuur en toezichthouders zijn verantwoordelijk voor (het in acht nemen van) de governance binnen de organisatie.
3. Bestuur en toezichthouders zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.
4. De sociaalwerkorganisatie investeert in de omgang en dialoog met interne en externe belanghebbenden.
5. Bestuur en toezichthouders zijn geschikt voor hun taak.
6. Het bestuur is verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken en de continuïteit van de sociaalwerkorganisatie.
7. De toezichthouder houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de sociaalwerkorganisatie.

Principe 1: Leden van bestuur en RvT hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht

Het belang van de huidige en toekomstige inwoners van Voorschoten staat centraal. In 2022 zijn de start van de nieuwe taken op het gebied van de jeugd – en gezinsondersteuning en de samenwerking met de gemeente frequent op de agenda geweest. De impact van de groei van de organisatie, verbeteringen in de begrotingsystematiek en de sturing hierop zijn eveneens terugkerende gespreksonderwerpen geweest. Verder zijn de opvang en ondersteuning van Oekraïense vluchtelingen en de inflatie/energiecrisis en de daarmee samenhangende financiële problemen van de inwoners van Voorschoten ook regelmatig aan de orde gekomen.

Principe 2: Bestuur en toezichthouders zijn verantwoordelijk voor (het in acht nemen van) de governance binnen de organisatie

Ontwikkelingen die de organisatie betreffen zoals de Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen (WBTR) zijn gevolgd en ook de nieuwe Governancecode-Zorg is op zijn merites bekeken. Beide gaven geen aanleiding tot wijzigingen in het reglement RvT en/of de statuten en de werkwijze van de raad.

Principe 3: Bestuur en toezichthouder zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.

Ook de raad is aanspreekbaar op de maatschappelijke en financiële prestaties van de organisatie en de strategische keuzes. In het kader van transparantie volgt hieronder een uiteenzetting over de vergaderingen en van gespreksonderwerpen.

Vergaderingen en overleggen

De RvT is in 2022 9 keer in zijn geheel bij elkaar gekomen; waarvan 6 vergaderingen, 1 extra financieel overleg, en twee themabijeenkomsten, deels met een scholingscomponent. Gedurende het gehele jaar zijn de rapportages, de gebruikte formats en de werkwijze van het administratiekantoor onderwerp van gesprek geweest. Dit heeft geleid tot andere formats en het onderbrengen van de gehele administratie bij MDM-accountants. Het beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder na haar tweede jaar als bestuurder was positief. Input van medewerkers en ketenpartners is betrokken in deze beoordeling.

In het verslagjaar zijn er twee themabijeenkomsten geweest. In de bijeenkomst van mei stonden de organisatie-ontwikkeling (groei, besturingsmodel) en het loongebouw/arbeidsvoorwaarden centraal. In de bijeenkomst van november zijn de jaarstukken besproken met MDM-accountants, vond een kennismaking met de recent gestarte personeelsvertegenwoordiging plaats en is de termijnagenda van de RvT besproken.

Onderwerpen die in de vergaderingen zijn besproken:

21 februari 2022: Concept financiële rapportages over 2021 en de C11 (11 organisaties die met vrijwilligers werken en in opdracht van de gemeente via onze organisatie een financiële bijdrage krijgen)

15 maart 2022: Financiële rapportage 2021, fiat op onderhandelingen met MDM

15 mei 2022: Jaarverslag 2021, sturing op financiën en vaststelling verslag zelfevaluatie, ondersteuningsaanbod Oekraïense vluchtelingen

24 mei 2022: Themabijeenkomst

4 juli 2022: Vervolg visie op financiën, evaluatie directeur bestuurder, overleg met de gemeente

5 september 2022: subsidieaanvraag 2023, concept jaarplan 2023 en begroting 2023

31 oktober 2022: rapportage Q3, proces arbeidsmarkttoelage

22 november themadag en update jaarrekening

15 december 2022: Concept begroting 2023 en management letter; gevolgd door de zelfevaluatie door de RvT.

Invulling werkgeversrol

De jaargesprekken met de directeur-bestuurder worden beurtelings door de leden van de raad gevoerd. Op 2 mei 2022 is het jaargesprek gevoerd. De RvT vervult de werkgeversrol voor het bestuur van de stichting. Op grond hiervan heeft de raad ook tot taak het functioneren van de statutaire directie te beoordelen.

Het bestuur van de organisatie wordt gevormd door mevrouw Y.C.T. van Balen. Zij is in dienst sinds 2019 en bekleedt de directiefunctie sinds september 2020.

De organisatie past de CAO toe van Sociaal werk Nederland.

Beloning topfunctionaris publieke en semipublieke sector 2021	Beloning volgens CAO
Mevrouw Y.C.T. van Balen, directeur-bestuurder	
Geen nevenfuncties	CAO schaal 13

Beloning

De honorering van de leden van de Raad is niet gerelateerd aan de grootte of de prestaties van de organisatie, maar aan de bezoldiging van de directeur-bestuurder. De keuze van de hoogte van de bezoldiging van toezichthouders is gebaseerd op de Advieshonoreringregeling van Sociaal Werk Nederland. Er is een verschil in honorering tussen de voorzitter en de overige leden van de RvT.

De vergoeding voor de leden van de Raad bedroeg over 2022 € 2.500,- per jaar en voor de voorzitter € 3.800,- per jaar.

Geen tegenstrijdige belangen

De raad is van oordeel dat elk lid zijn of haar functie in 2022 onafhankelijk heeft uitgeoefend. Dit komt onder meer tot uitdrukking in het feit dat alle commissarissen voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria, zoals omschreven in de Governancecode. Nevenactiviteiten van de leden zijn voorgelegd aan de collega leden en gekeken is naar mogelijke strijdige belangen. In het verslagjaar deden zich bij de besluitvorming door de raad geen onverenigbaarheden voor. Er zijn geen zakelijke transacties geweest waarbij sprake was van een tegenstrijdig belang.

Zelfevaluatie

Aansluitend op de vergadering van 15 december heeft de zelfevaluatie van de RvT plaatsgevonden. Leidraad bij dit gesprek waren de verschillende rollen: Toezichtsrol, klankbord, werkgeversrol en netwerkrol. Het verslag hiervan wordt in 2023 vastgesteld.

Gevolgde cursussen, trainingen en bijeenkomsten

Stilzwijgend wordt aangenomen dat de leden van de raad zelf blijven wat betreft de ontwikkelingen in governance en in welzijn en sociaal werk. Wel heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met de bestuurder en de HR-adviseur over de CAO-wijzigingen (onder andere arbeidsmarkttoeslag), de krapte op de arbeidsmarkt en hoe hiermee om te gaan en over de organisatiestructuur met zelfstandige teams.

Principe 4: De sociaalwerkorganisatie investeert in de omgang en dialoog met interne en externe belanghebbenden

Contact met de medewerkers heeft de vorm gekregen van inbreng van een van de medewerkers in de RvT vergaderingen. Telkens presenteerde een (of meer) medewerker(s) zijn of haar werk aan het begin van de vergadering en konden dilemma's worden voorgelegd en vragen worden gesteld. Incidenteel werden activiteiten van VVE bijgewoond. Tijdens de themabijeenkomst van de RvT in november heeft een kennismakingsgesprek plaatsgevonden met de nieuwe personeelsvertegenwoordiging (PVT). Hierbij zijn tevens afspraken gemaakt voor jaarlijks overleg tussen de PVT en de RvT.

Relatie met stakeholders

In het verslagjaar is vooral contact onderhouden met de gemeente. Deze contacten vonden plaats via het bestuurlijke reguliere overleg tussen gemeente en VVE. In het bestuurlijk overleg hebben de wethouder, de verantwoordelijke ambtenaren, de directeur-bestuurder VVE en de voorzitter RvT zitting.

In het vierde kwartaal is een bijeenkomst voor de gemeenteraad georganiseerd, twee leden van de raad waren daar ook bij aanwezig, dit was wederzijds prettig en zinvol.

Principe 5: Bestuur en toezichthouders zijn geschikt voor hun taak

De RvT acht zich geschikt voor zijn taak en is zodanig samengesteld dat de commissarissen ten opzichte van elkaar, de directeur-bestuurder en welk deelbelang dan ook, vrij en kritisch kunnen opereren.

De raad heeft met haar verschillende leden een brede expertise.

De raad kent geen specialistische portefeuilleverdeling of commissies en de voorzitter is de primus inter pares. Governance is een gezamenlijke opgave, maar kent over het geheel ook steeds meer juridische componenten. Het volgende overzicht vermeldt van de leden van de raad de hoofdfunctie en de nevenfuncties die elk lid bekleedt naast het lidmaatschap van de RvT.

*D.J. van der Zeep, voorzitter Raad van Bestuur Portaal, Utrecht (tot 1 september 2022)

- lid RvT Roessingh

- lid RvT Samen Veilig Midden Nederland

*W.L. Carabain, directeur-bestuurder Stichting Voorall, Den Haag

- voorzitter Stichting Filmtheater

* E. Wardenaar, zelfstandig adviseur

- voorzitter Raad van Toezicht Hersencentrum

- bestuurslid Stichting Cum Laude Concerten

*C.M.M. Versteegh, directeur B&A groep, Den Haag (tot 1 juli 2022)

*M. Somsen, Manager Medisch Onderzoek, Nederlands Forensisch Instituut, Den Haag

Principe 6: Het bestuur is verantwoordelijk voor de algemene gang van zaken en de continuïteit van de sociaalwerkorganisatie

Klankbordrol

Een van de taken van de raad is het uitoefenen van een signaal- en klankbordfunctie voor de bestuurder. De raadsleden die over de specifieke financiële deskundigheid beschikken en over het financiële regime van gemeenten, hebben deze taak veelvuldig op zich genomen.

Risicobeheersing

In de meeste governance codes is risicobeheersing een thema dat al enige tijd aandacht vraagt.

Het onderwerp komt aan de orde in het jaarlijkse gesprek met de accountant. In het verslagjaar is veel aandacht besteed aan de beheersing van en stuurmogelijkheid op de financiën, samen met de bestuurder en het nieuwe administratiekantoor. De reguliere managementrapportages (vier keer per jaar) leveren de raad belangrijke input over de voortgang, voor zowel de resultaten als de financiële stand van zaken. Een breder zicht op risico-inventarisatie en – beheersing zal in 2023 aandacht krijgen.

Principe 7: De toezichthouder houdt toezicht vanuit de maatschappelijke doelstelling en verantwoordelijkheid van de sociaalwerkorganisatie

De raad is zich zeer bewust van de verantwoordelijkheid die VVE heeft als brede welzijnsorganisatie en de extra verantwoordelijkheden die de jeugdopdracht vanaf 1 juni 2022 met zich meebrengt.

Activiteiten die op de organisatie afkomen, worden getoetst op hun bijdrage aan de maatschappelijke doelstellingen van VVE. Wanneer daarvan in mindere mate of geen sprake is, worden ze afgewezen, dan wel om moverende redenen tijdelijk in het dienstenaanbod opgenomen. Zo is in het verslagjaar de taak m.b.t. de 'C11' wederom besproken, kritisch gekeken naar de toegevoegde waarde van VVE hierin en het dringende advies van de accountant om deze financiële constructie te ontbinden. Het gesprek hierover zal in 2023 vervolgd worden.

De raad besteedt aandacht aan haar netwerkrol, zowel door kennis in te brengen in de overleggen als door de organisatie te vertegenwoordigen extern.

Afsluitend

Dit Governance verslag is opgemaakt door de Raad van Toezicht.