



MET Heemskerk

MET  
u...

MET  
jou...

MET  
elkaar

Jaarverslag 2021



## Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Algemeen .....	4
Doelstellingen MET Heemskerk .....	4
MET werkt integraal en wijkgericht .....	4
MET Heemskerk kent de vraag al voordat deze ontstaat .....	5
Interne doorontwikkeling .....	5
Trends, signalen en ontwikkelingen.....	6
Landelijke trends.....	6
Lockdown corona .....	6
3. Uitgelicht: Team Hart van Heemskerk – Boven de Baandert .....	7
Speerpunten vanuit het team.....	7
4. Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Juridische Dienstverlening en Jeugd Maatschappelijk Werk in cijfers .....	18
5. Activiteiten en projecten gemeente breed.....	19
Preventief Collectief aanbod.....	19
Jeugd en Jongeren .....	20
Vrijwilligers Steunpunt.....	21
Brede School Heemskerk .....	21
Individuele ondersteuning door vrijwilligers .....	22
Individuele ondersteuning door professionals .....	25
6. Prestaties 2021.....	31
Bijlage 1: Ureninzet 2021 .....	34

## 1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2021 van MET Heemskerk. Een jaar waarin veel is gebeurd, zowel op maatschappelijk vlak als intern binnen de organisatie van MET Heemskerk. De gevolgen van en het omgaan met de coronapandemie heeft opnieuw veel flexibiliteit en energie gevraagd van onze medewerkers. Daarnaast moesten zij vanwege de nieuwe organisatie MET Heemskerk dit jaar hard aan de slag met het kennismaken met nieuwe collega's, het vervlechten van onze dienstverlening, het herinrichten van werklocaties en het aanpassen en door ontwikkelen van de werkprocessen. Zij verdienen dan ook een groot compliment dat zij ondanks alle ontwikkelingen de dienstverlening aan de inwoner van Heemskerk met dezelfde passie en kwaliteit hebben voortgezet.

In dit jaarverslag geven we de gerealiseerde ondersteuning in cijfers en uren aan, lichten we onze dienstverlening toe aan de hand van verhalen van inwoners en verhalen uit wijken en buurten, én besteden we aandacht aan de voortgang van de doelstellingen van MET Heemskerk. Daarnaast besteden we in dit verslag extra aandacht aan team Hart van Heemskerk – Boven de Baandert.

We wensen u veel leesplezier.

Hartelijke groet,

*Anouk Holleman & Liza Ronde,  
Management MET Heemskerk*

## 2. Algemeen

### Doelstellingen MET Heemskerk

Aan de hand van de strategische doelstellingen 2020 - 2025 van WelschapSocius formuleren we jaarlijks operationele doelstellingen voor MET Heemskerk. In onderstaand overzicht lichten we de belangrijkste doelstellingen toe en geven we de voortgang aan.

### MET werkt integraal en wijkgericht

Met onze integrale benadering kunnen we de inwoner optimaal van dienst zijn. Afgelopen jaar hebben we onze organisatie ingericht op het wijkgericht integraal werken. In de praktijk betekent dit dat alle meldingen wijkgericht en integraal benaderd worden. We kennen drie wijkgerichte integrale teams:

1. Team Hart van Heemskerk – Boven de Baandert
2. Team Acker tot Burcht – Duin tot Dorp
3. Team Zuidbroek Oosterwijk – Broekpolder

Ieder gebiedsteam is zichtbaar aanwezig in de wijk en biedt *ondersteuning op basis van generalistische én specialistische kennis*. De teams werken outreachend in de wijk en halen signalen en ondersteuningsvragen op. Daarnaast bieden ze vanuit hun eigen specialisme ondersteuning op de diverse vakgebieden waaronder o.a., Maatschappelijke Dienstverlening, Sociaal Raadslieden, Ouderenadvies, Sociaal werk in de wijk, Sociaal werk op projecten, Sociaal werker jeugd, Jeugd Maatschappelijk werk, Maatschappelijke dienstverlening groepswerk.

Aanmeldingen worden met het brede wijkteam van professionals besproken. Vanuit diverse invalshoeken wordt de vraag belicht en wordt de aanpak besproken. De ondersteuning wordt zo veel mogelijk in de wijk zelf geboden, middels huisbezoek, online of vanuit een accommodatie in de wijk.

*Verhagen (2018) "In het sociaal domein krijgen we steeds meer te maken met mensen met complexe problematische levenssituaties. Huiselijk geweld, kindermishandeling, verwaarlozing, schoolverzuim, dreigende huisuitzetting, misbruik van middelen en schuldenproblematiek. Zolang het gaat om enkelvoudige problematiek volstaat een traject dat door een professional geregisseerd kan worden. Meestal spelen deze problemen echter tegelijkertijd en hangen ze met elkaar samen. Ze moeten dus ook in samenhang bekeken worden en aangepakt. Centraal daarbij staat de leefwereld van de klant, niet die ene aandoening of dat ene probleem. En om die zorg zo dichtbij, efficiënt en effectief mogelijk te organiseren, moet de vraag van de klant integraal benaderd worden."*

### Serviceplein Heemskerk

Het afgelopen jaar hebben onze sociaal werkers hun bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van het Serviceplein. We verwachten in 2022 onze integrale werkwijze verder te kunnen uitbreiden in samenwerking met alle betrokken partners van het Serviceplein.

## **MET Heemskerk kent de vraag al voordat deze ontstaat**

Door het analyseren van data binnen (registratiegegevens) en buiten (Informatie vanuit de preventieopdracht en het CBS) de eigen organisatie zien we tijdig trends en ontwikkelingen ontstaan op lokaal- en wijkniveau. Zo zien we bijvoorbeeld door de analyse van de data welke interventie in welke wijk wordt ingezet en met welke frequentie. De teams bespreken deze informatie geregeld met elkaar én anticiperen hierop door bijvoorbeeld preventief en/of informatief een activiteit te organiseren. In 2022 wordt de inzet van het preventiedashboard verder ontwikkeld en worden partners in het sociaal domein hier verder bij betrokken.

Een voorbeeld van preventieve inzet n.a.v. de bevolkingscijfers is verwachte toename van tieners in Broekpolder. Contact maken vanuit het jongerenwerk met tieners kan soms lastig zijn, contact maken met jongere jeugd is gemakkelijker gebleken. Doordat onze jongerenwerkers bewust al verbinding zoeken met kinderen tussen 8 en 12 jaar investeren zij in een relatie met de toekomstige tiener.

## **Interne doorontwikkeling**

MET Heemskerk is continue bezig met de doorontwikkeling van methodes voor hulpverlening, werkprocessen en effectmetingen.

### **Integrale wijkgerichte teams**

Onze Sociaal werkers lopen regelmatig met elkaar mee om meer inzicht te krijgen in elkaars werk en om hun kennis te verbreden. Zo kijken ze verder dan hun eigen vakgebied en weten ze elkaar te vinden wanneer de inwoner vragen die buiten hun eigen specialisme liggen.

### **Digitaal sociaal werk**

We ontwikkelen en zetten digitale werkvormen in voor:

- individuele online hulpverlening;
- online groepsaanbod;
- online scholing voor vrijwilligers.

We stimuleren medewerkers met talenten voor digitaal sociaal werk deze talenten breed in te zetten.

### **Effectmetingen**

Wij vinden het belangrijk te onderzoeken wat het effect is van ons werk en deze informatie te gebruiken voor bijsturing en doorontwikkeling. We investeren in methodes voor effectmetingen en ondersteunen onze medewerkers bij het uitvoeren hiervan. Deze methodes moeten eenvoudig in te vullen zijn door de inwoners, zodat het laagdrempelig is om in te vullen.

## Trends, signalen en ontwikkelingen

### Bij MET

- ✓ Het aantal hulpvragen AMW, JMW en SRL is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
- ✓ In het eerste half jaar hebben we minimale fysieke activiteiten kunnen organiseren voor volwassenen en ouderen. Uit de gesprekken die we voeren met inwoners in de wijken, blijkt dat de behoefte aan activiteiten en ontmoeting groot blijft. In het tweede halfjaar zijn naar gelang de mogelijkheden vrijwel alle activiteiten opgestart. Het valt op dat wanneer fysieke bijeenkomsten weer georganiseerd worden, deze gelijk goed worden bezocht. Op een enkele activiteit na zijn deelnemers gelijk weer van de partij.
- ✓ We hebben extra ingezet op het aanbod jeugdactiviteiten, door een extra impuls Jeugd aan Zet.
- ✓ Onder de jeugd worden de gevolgen van corona zichtbaar; spanningen thuis, eenzaamheid, depressiviteit, afname sociale vaardigheden, afname schoolprestaties.
- ✓ Eerste Hulp Bij Administratie (EHBA) spreekuren zijn uitgebreid van 1 keer naar drie keer per week.
- ✓ Medewerkers van MET hebben in werkgroepen een bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van de integrale toegang.

### Landelijke trends

- ✓ Aandacht voor ouderen mishandeling
- ✓ Toename van mentale problemen onder jeugd
- ✓ Druk op gezinssystemen / spanningen thuis
- ✓ Toename eenzaamheid

### Lockdown corona

De rek is er uit, we leren hoe te laveren tussen wat wel en niet kan maar dit vraagt veel van inwoners, vrijwilligers en medewerkers. Het continue aanpassen en schakelijken naar gelang de mogelijkheden is arbeidsintensief en vraagt veel flexibiliteit. We krijgen veel vragen van deelnemers, vrijwilligers en docenten en ouders van kinderen over onze dienstverlening en wat er wel of niet door kan gaan. Mensen zijn zichtbaar op zoek naar houvast. Er zijn veel contacten, mensen bellen met korte vragen en wijden uit omdat ze blij zijn iemand even te spreken.

### Onderzoek naar buurtcentra

In 2021 heeft een extern bureau, in opdracht van Gemeente Heemskerk n.a.v. de Perspectiefnota 2021-2024, onderzoek gedaan naar een mogelijke sluiting van 1 van de 3 buurtcentra in het centrumgebied van Heemskerk (het Spectrum, de Schuilhoek, de Jansheeren) en de mogelijke besparingen. Er zijn gesprekken gevoerd met het onderzoeksbureau, de locaties zijn bezocht en het rapport is besproken.

Ondanks de uitkomst van het onderzoek dat sluiting en besparing in principe mogelijk zou zijn, is nu nog geen beslissing genomen over een te sluiten buurtcentrum. In samenwerking met alle buurtcentra en de gemeente Heemskerk wordt het eerste halfjaar van 2022 gewerkt aan een toekomstvisie Buurtwerk.



### 3. Uitgelicht: Team Hart van Heemskerk – Boven de Baandert

Elk kwartaal besteden we aandacht aan de inhoudelijke verhalen en ontwikkelingen van één van de drie teams in Heemskerk. In Q2 is het team Acker tot Burcht – Duin tot Dorp beschreven, in Q3 team Zuidbroek Oosterwijk – Broekpolder. In dit jaarverslag zoomen we in op het team Hart van Heemskerk – Boven de Baandert.

Dit team is werkzaam in de volgende wijken:

HvH	Heemskerk-Dorp
HvH	Poelenburg en Oosterzij
BdB	Noordbroek en De Trompet

#### Speerpunten vanuit het team

Op basis van data uit de wijk en waarnemingen van de sociaal werkers zijn speerpunten benoemd.

In het overzicht op de volgende pagina wordt per speerpunt weergegeven welke inzet er op is gepleegd en welk beleidsveld vanuit de subsidieaanvraag daarop ingezet is.



Speerpunt	Inzet	Beleidsveld
<b>Versterken Buurt &amp; Buurt initiatieven</b>	Er zijn buurtbijeenkomsten georganiseerd in diverse straten en buurten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociaal werk in de wijk</li> <li>• Jeugd en jongeren</li> </ul>
<b>Speelplekken</b>	Ontwikkelingen rond speelplekken de Velst en Speeltuin Poelenburg	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugd en Jongeren</li> <li>• Sociaal Werkers in de buurt</li> </ul>
<b>Aandacht voor jeugd en preventie</b>	<p>We maken contact de jeugd en wijkbewoners op straat en op de plekken waar de overlast zich concentreert.</p> <p>We zijn zichtbaar in de wijk aanwezig en in spelen op de vragen vanuit de jeugd.</p> <p>We geven voorlichting.</p> <p>Er is contact met politie, handhaving en buurtbewoners waar het gaat om overlast.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jeugd en Jongeren</li> </ul>
<b>Versterken van inwoners</b>	<p>Inzet klusjesmannen</p> <p>Cursus: Gezonde voeding hoeft niet duur te zijn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociaal werk in de wijk</li> <li>• Individuele ondersteuning door vrijwilligers</li> <li>• Individuele ondersteuning door professionals</li> <li>• Preventief collectief aanbod</li> </ul>
<b>Ontwikkeling integraal werken</b>	Integrale vraagverheldering	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuele ondersteuning door professionals</li> </ul>



## Versterken buurt & buurtinitiatieven

Met acties in buurten als de Van Lennepstraat (zwerfafvalactie), De Velst (groen en nieuwbouw), Diepenbrockbuurt (verbetering leefomgeving), Poelenburg (beheer Speelplaats) en de Componistenbuurt (Buurttuin als ontmoetingsplek) is gericht gewerkt aan het versterken van de buurt en stimuleren en ondersteunen van buurtinitiatieven. Daarnaast zijn er (op thema)buurtbakkies (samen met Spring op Groen) en de buurtrondes georganiseerd.

### Van Lennepstraat

In de van Lennepstraat is een 'netwerkje' bestaande uit inwoners én professionals van IJmond Werkt en Woonopmaat elke 14 dagen, een uurtje actief voor 'hun' buurtje. Deze activiteit wordt ondersteund door de sociaal werker én door de HVC in de vorm, van vuil ophalen en in geval van nodig, een extra ronde met de veegwagen te regelen. Door op deze manier met regelmaat bij elkaar te komen merken we dat er makkelijker informatie over de buurt wordt gedeeld en dat er gemakkelijker interacties ontstaan. En het levert natuurlijk een schonere buurt op!

### De Velst

In het kader van nieuwbouw in **De Velst** is op vraag vanuit de Projectgroep Gemeente een inventarisatie onder kinderen uitgevoerd met als uitgangspunt: welke spelwensen brengen kinderen naar voren in de groenstrook van Maerelaan naar park voor Hertogenven?

Hierin zijn Basisschool De Zevenhoeven (leerlingenraad), BSO De Piramide en verschillende kinderen uit de omringende buurt betrokken. Met ideeën voor 'groene' speelobjecten/toestellen in de hand hebben in totaal zo'n twintig kinderen tussen 4-11 jaar hun adviezen meegegeven aan de begeleiders. Het resulteerde in een plattegrond waar diverse objecten en inrichtingsideeën 'plek' kregen. MET heeft de uitvoerenden benaderd en het geheel gerealiseerd in samenwerking met vier inwoners van deze buurt.

*De plattegrond hiernaast toont een tussenfase: vanuit de Leerlingenraad kwamen er nog eens vele adviezen bij.*

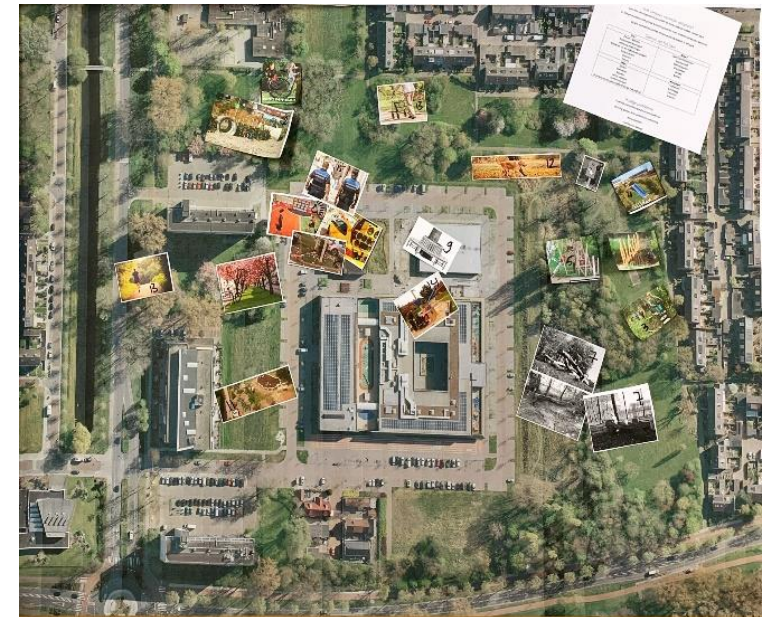


**DE KRACHT  
VAN DE BUURT**

**SAMEN KUNNEN WE  
AFVALBERGEN  
VERZETTEN**

*Loesje*

Postbus 1045  
6801 BA Arnhem  
www.loesje.nl





### **Bewoners Bingo aan de Rozestaete**

Door de corona maatregelen kon helaas de kermis in Heemskerk geen doorgaan vinden. Om de gezelligheid van dit evenement toch enigszins te kunnen vangen, is er in september een leuk initiatief geboren om samen met aantal inwoners een zgn. 'Kermis' bingo in een van de complexen te organiseren. Het was een bijzondere dag met mooi weer en veel belangstelling. Inwoners konden een heel gezellige middag hebben, zonder de deur uit te hoeven.

### **Diepenbrockbuurt**

Een van de speerpunten is de Diepenbrockbuurt. Het betreft met name de flatbewoners en de omgeving rondom. De buurt kent minimale cohesie, de diversiteit (in vele opzichten) is er groot. De sociaal werkers kennen een aantal inwoners waarvan zij weten dat zij 'iets met buurtverbetering' zouden willen: aanpak zwerfafval, schone portieken en traphallen, groenverbetering, opfleuring.

Door de gesprekken met de buurtbewoners, en het organiseren van buurtrondes in samenwerking met het wijkbeheer van Woonopmaat worden inwoners met elkaar in contact gebracht en gezamenlijke thema's besproken. om met elkaar in gesprek te gaan over hun doelen voor de buurt. Het gaat met name om het verbeteren van de buurtcohesie en woonomgeving.

Dit speerpunt kent een vervolg in 2022. Groenspoor (versterken groen- en groenbeleving) en Woonopmaat zijn benaderd om mee te denken. Soms is er geen directe vraag vanuit inwoners, maar herken je door diverse straatgesprekken vanuit verschillende inwoners overeenkomstige signalen. In dit geval koppelen we dan ook graag deze inwoners aaneen.



## Speelplekken

In de **buurt Poelenburg** speelt al langer de wens om het speelplein aan de Potgieterstraat nieuw leven in te blazen. De speelplaats verarmt, hangjeugd heeft daar structureel plek, met minder schone gevolgen.

Ooit werd deze speelplaats beheerd door een stichting. Deze stichting bestaat nog steeds, de voorzitter is nog steeds woonachtig in deze buurt. Samen met vier andere inwoners is een actie ontwikkeld waarin buurtbewoners worden benaderd om mee te denken en eventueel deel te nemen aan een nieuwe vorm van beheer.

Dit, nadat er eerst met gemeentefunctionarissen (speelplaatsbeheer, juridische zaken) gekeken is naar mogelijkheden inzake beheer, zoals een afsluitbaar hoger hek. De buurtbewoners hebben eind 2021 een brief ontvangen waarin de actie wordt uitgelegd. Het vervolg zal in 2022 plaatsvinden.

Op een hof aan de **Händelstraat** is met een vijftal betrokken inwoners overeenstemming gekomen m.b.t. een advies om een kleine speelplaats voor jonge kinderen veiliger te maken. De plek laat toen dat fietsers/scooters er doorheen 'scheuren', aldus omwonenden. Daarnaast wordt er gevoetbald, terwijl er aan weerszijden woningen op enkele meters afstand staan.

De adviezen: verlenging van een bestaand hek en 'regels' op een bord (niet voetballen) zijn namens deze inwoners naar desbetreffende gemeentefunctionaris gestuurd. Deze kent de situatie én de buurtbewoners.



## Aandacht voor jeugd en preventie

### Ambulant

Meerdere keren per week zijn de jongerenwerkers ambulant. Zowel de middagen als avonden worden er rondes door Heemskerk gemaakt om in contact met jeugd te komen. Daar zijn een aantal bekende plaatsen waaronder de Jongeren Ontmoeting Plaatsen (JOP's) en de overdekte plaatsen. In HVH hebben we goed contact met de jeugd die op straat hangt. Een groot deel van deze groep (dit was eerst een overlast gevende groep) komt wekelijks naar de inloop toe. Doordat de problemen wekelijks verergerde is er besloten om toch weer een inloop te starten. Ondanks de corona beperkingen konden we dit in een groter gebouw in de wijk realiseren. De jongeren konden daardoor toch bijeenkomen en zo konden wij beter contact houden en de ontwikkelingen binnen de groep volgen.

Na vele jaren te maken hebben met jeugdgroepen binnen Hart van Heemskerk zijn we gestart met het ambulant jongerenwerk op de kwetsbare scholen om zo vroegtijdig in het leven van de meest kwetsbare jongeren aanwezig te kunnen zijn. Uit preventief oogpunt zijn we op het Kariboe tijdens diverse pauzes aanwezig en op het Rinket is wekelijks een naschoolse inloop met de ambulant jongerenwerker. Door zowel op de scholen als het op Cruyff Court aanwezig te zijn, kunnen we tijdig inspelen op de eventuele mogelijke ontwikkelingen binnen een jeugdgroep. Aanwezig zijn in de leefwereld van de kwetsbare jeugdgroepen is belangrijk om vroegtijdig te kunnen ingrijpen.



### Cruyff court verbouwing

In december 2021 is de ingang van het Cruyff Court op de schop gegaan. Er is een tafeltennistafel geplaatst, er zijn andere bankjes geplaatst en er is een loper gelegd. Het veld is klaar voor de komende tijd. De verlichting is gecontroleerd en er is gebleken dat 3 van de 4 lantaarns niet werken. Deze worden nog gemaakt in december wat betekent dat de jeugd nog wat langer door kan voetballen in de avond. Het jongerenwerk is veelal te vinden op en rondom het Cruyff Court. De voornamelijk jonge tieners die daar hangen zijn enigszins erg kwetsbaar en beïnvloedbaar, door daar actief aanwezig te zijn kunnen we de ontwikkelingen van deze groepen beter in de gaten houden.



*Vers gestorte aarde van de gemeente*

### Crossbaan

Vorig jaar is er op initiatief van twee jongeren een crossbaan op de Baandert gerealiseerd, want in de afgelopen maanden was deze wat verwaarloosd. Twee nieuwe jongeren en een buurtvader hebben samen met het jongerenwerk de handen ineen geslagen. In samenwerking met de gemeente is er grond gestort en is er een kraantje gekomen die de grond verspreid heeft over de baan. De wens van de huidige werkgroep is om de baan nog beter en mooier te maken. Tevens willen ze een baantje maken voor de allerjongste inwoners, zodat zij ook kunnen crossen. Het werk is nog in volle gang, door het weer en de soms beperkte tijd van de jeugd zijn er nog een aantal zaken die verder uitgewerkt moeten worden. De gemeente is erg behulpzaam en hebben de jongens al erg goed geholpen in het faciliteren van materiaal en gereedschap.

## **Inloop**

Tijdens gesprekken met de jeugd op straat kwam met regelmaat de behoefte naar een binnenruimte om 'lekker met elkaar te chillen' ter sprake. Het is lastig een geschikte locatie te vinden. De inloop organiseren we nu alweer een flinke periode in de zaal van scouting Graaf Floris. Wekelijks komen er tussen de 20/25 jongeren. Dit zijn voornamelijk jongeren die we in het centrum van Heemskerk tegenkomen. Leeftijd varieert tussen 14 en 18 jaar. Over het algemeen kennen de jongeren elkaar. Ook zijn er momenten dat jongeren voor de eerste keer met elkaar kennis maken of dat mensen elkaar een tijd niet gezien hebben. Dit laatste was het geval in december. Twee meiden hadden elkaar een tijd niet gezien en beiden doen ze een opleiding in de zorg. De één werkt ook al in de zorg en de ander wilde gaan werken in de zorg omdat ze de supermarkt niks meer vond. Op de avond zelf heeft de een de ander ter plekke geholpen een CV op te stellen. En hebben ze samen het proces doorlopen van de sollicitatie. Het sociale contact is belangrijk en dat jongeren elkaar helpen is erg fijn om te zien.

## **Heliomare**

Elke maandagmiddag zijn er twee professionals om met de kinderen uit de wijk te bewegen. Dit gebeurt op het sportveld achter Heliomare, de Velst. Hier ligt een voetbal/basketbalveldje, atletiekbaan, outdoor fitness apparaten, etc. De sociaal werkers stimuleren de kinderen om op een laagdrempelige manier in beweging te komen. De aspecten sociaal, samenwerken, vertrouwen, betrokkenheid staan centraal. De bezigheden die erg in trek zijn, zijn voetbal, basketbal, pijl en boog schieten, skateboarden, verschillende spelletjes met pionnen en lintjes, boksen/kickboksen. Kinderen vanuit Heliomare komen vaak even meedoen en zien we wekelijks terugkerende deelnemers.



### Gezonde Voeding hoeft niet duur te zijn

Eind 2021 is de cursus **Gezonde Voeding hoeft niet duur te zijn** (project GezondIn gemeente Heemskerk) aangeboden aan o.a. de deelnemers van de vrouwensalons. De cursus bevat veel praktische oefeningen en informatie zoals een proeverij en boodschappen onderzoeken en de verkooptrucs van de supermarkt doorgronden. Er waren 17 deelnemers. De cursus is begeleid door een sociaal werker met specialisatie maatschappelijk werk en de diëtiste van gezondheidscentrum Broekpolder. Na afloop waren de deelnemers enthousiast en waren er vragen naar andere gezondheidsthema's zoals slaap en diabetes.

Deze cursus is niet nieuw. Wat wel nieuw is, is de manier waarop de deelnemers bereikt worden. Er wordt vanuit het preventief collectief aanbod gekeken welke deelnemers uit bestaande groepen versterkt kunnen worden door bestaand groepsaanbod. De betrokken sociaal werker van deze groep, introduceert vervolgens het bestaande groepsaanbod. De sociaal werker die het groepsaanbod begeleid, neemt de groep mee de inhoud in. Op deze manier worden inwoners laagdrempelig toegeleid naar belangrijke thema's en komen ze in contact met het maatschappelijk werk, welke ze in de toekomst dan gemakkelijker kunnen benaderen.

Deze nieuwe aanpak wordt ook voor het andere groepsaanbod uitgerold en krijgt een vervolg in 2022. Een van de andere groepen is de cursus **de Krachtcentrale**. Deze cursus is een vraaggerichte groep die zich dit keer richtte op deelnemers die vastlopen door verschillende oorzaken (corona, gezondheid, scheiding). De 10 deelnemers vonden vooral het uitwisselen van ervaringen, weten dat je niet de enige bent, tips krijgen en het doen van oefeningen heel prettig.

Of zoals 1 deelnemer zei: *De openheid en de eerlijkheid van de verhalen van de ander cursisten. Dat was voor mij een openbaring en heeft mij heel goed gedaan. Ik leerde beter mijn grenzen aan te geven en mijzelf accepteren.*



## Financiële ondersteuning

In de wijk HvH-BdB zien we in de cijfers dat de vraag naar ondersteuning op het gebied “financiën” hoger ligt dan in andere wijken in Heemskerk. Vanuit het wijkteam bieden de diverse werkers ondersteuning op het gebied van financiën. Dit gebeurt tijdens de spreekuren Eerste Hulp bij Administratie (EHBA), de aanmeldingen via het Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Raadslieden, Ouderenwerk, de Financiële Administratie Thuis en via de Sociaal werkers in de wijk.

Daarnaast bieden wij ondersteuning, in de vorm van financiële dienstverlening en/of psychosociale ondersteuning, in de trajecten Geldzorgen. Dit doen we vanuit het Algemeen Maatschappelijk Werk en het Sociaal Raadsliedenwerk. We hebben hierin een zeer goede samenwerking en afstemming met de schuldhulpverleners van de gemeente. Er zijn o.a. casuïstiekbesprekingen naar aanleiding van de intake bij de gemeente waarin we meekijken naar de casus en adviseren zodat dit meegenomen kan worden in het plan van aanpak welke door de gemeente wordt opgesteld.

In het afgelopen jaar hebben we gemerkt dat enkele trajecten Geldzorgen vanwege de complexiteit veel tijd hebben gevraagd waardoor er veel inzet vanuit het Algemeen Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadsliedenwerk nodig was. Men name de stabilisatiefase vraagt in bepaalde casussen om een intensieve inzet door o.a. de complexiteit van de casus en het ontbreken van een bepaalde mate van zelfredzaamheid. Voordat de daadwerkelijke schuldhulpverlening van start kan gaan is er een periode, waarbij alle (financiële) informatie van de inwoner goed in kaart gebracht moet worden, alle belangrijke documenten moeten boven water komen, er moeten belastingaangiften over meerdere jaren gedaan worden, er moet een actueel budget- en schuldenoverzicht gemaakt worden. In dit alles wordt van de inwoner verwacht dat hij hierin optimaal meewerkt en daarin verantwoordelijkheid neemt. Een taak van MET Heemskerk is om iemand te ondersteunen om die verantwoordelijkheid (weer) te leren dragen en de zelfredzaamheid te vergroten. Mocht iemand het echt niet zelf voor elkaar krijgen, ondanks de geboden hulp en steun, dan kan er gekeken worden naar andere vormen van passende ondersteuning zoals budgetbeheer of onderbewindstelling. Uiteraard wordt er eerst gekeken naar en ingezet op wat de inwoner hierin zelf kan.

Vaak spelen er nog andere zaken een rol, die direct haar invloed hebben op de financiële situatie van de inwoner en de zaken complexer kunnen maken, zoals gezins- en/of relatieproblemen, plotsklaps in inkomen achteruitgaan door verlies van werk, door echtscheiding of ziekte. Er is dan sprake van psychosociale problematiek waar MET Heemskerk adequaat op in kan spelen en tot steun in kan zijn. Het is voor de inwoner fijn dat er iemand naast hem/haar staat in dit traject. Wij ervaren dat als een grote meerwaarde. Het is voor de inwoner vaak al ingewikkeld en moeilijk genoeg na een lange periode van (financiële-) problemen!

## Ontwikkelingen Integraal werken

Per november 2021 zijn de werkprocessen van het team zodanig veranderd dat er al in een vroegtijdig stadium met meerdere specialismes binnen het sociaal werk naar een vraag van een inwoner gekeken wordt. Zo kan vanaf het moment dat een inwoner zijn vraag stelt de juiste hulp geboden worden en hoeft de inwoner niet langs verschillende collega's om zijn vraag te herhalen.

Er wordt samen met de inwoner vanuit een breed perspectief gekeken wat er nodig is. Onderstaande casus is hier een goed voorbeeld van.

*Integraal werken betekent dat we bij de vraag van de inwoner kijken naar het specialisme dat het meest eenvoudig en laagdrempelig de ondersteuning kan bieden. Als meerdere specialismen nodig zijn, ontstaat samenhang in de aanpak tussen verschillende elementen. Vanuit organisatorisch perspectief: professionals werken met elkaar samen en stemmen processen, werkwijze en expertise op elkaar af om tot een gezamenlijk plan te komen.*

### Casus

Meneer is een oudere man met diverse hulpvragen, hij voelt zich eenzaam, heeft financieel geen overzicht, heeft diverse lichamelijke klachten en vragen aan de WMO en weet niet goed waar hij moet beginnen.

We hebben met meneer een aantal gesprekken gevoerd om de vraag duidelijk te krijgen, hij vond het lastig door de taalbarrière om dit goed te vertellen. Met behulp van de praktijkondersteuner huisarts hebben we uiteindelijk duidelijk gekregen wat de vragen waren:

- Hulp bij zijn financiën ( geen betalingsachterstanden of schulden) Meneer is aangemeld voor het FAT.
- Een maatje ( voor zijn eenzaamheid) Hiervoor heeft meneer contact gezocht met de coördinator Ingrid hiervan, er is een gesprek geweest en er wordt gezocht naar een match.
- Hulp bij het contact met de WMO van de Gemeente Heemskerk. ( ondersteuning bij de gesprekken)
- Gezonder eten ( mogelijkheden uitzoeken maaltijdservice door ondersteunende gesprekken)

Meneer is blij met de ondersteuning en maakt al mooie stappen door o.a. zelf initiatief te nemen bij bijvoorbeeld het proberen van maaltijden en weet nu de weg naar het EHBA (eerste hulp bij administratie spreekuur) te vinden in de Schuilhoek te vinden. Daardoor wordt de drempel om daar eens binnen te stappen bij bijvoorbeeld een inloopactiviteit ook weer wat kleiner.



### **Casus**

Dat mevrouw niet zo lekker in haar vel zat, kon ik als maatschappelijk werker wel meteen aanvoelen. Ze zag er vermoeid uit, had roodomrande ogen, zuchtte veel en mopperde dat die hele aanvraag schuldsanering (traject Geldzorgen) van haar de boom in kon. Ze was nu al zo lang bezig, deed alles, echt alles om aan alle eisen te voldoen en nu dreigde het opnieuw vast te lopen. Was dan alles voor niets geweest?

Ze moest nog een voorlopige aanslag van de belastingdienst betalen, maar kreeg dat eenvoudigweg niet voor elkaar. Waarvan dan? Ze had al maanden niets nieuws gekocht, er zaten gaten in haar schoenen (ze toonde demonstratief haar linker schoen) en ze kwam ook al bij de Voedselbank. Het ging mis toen haar hondje ziek werd. Ze moest halsoverkop met het arme beestje naar de dierenarts en die vroeg best een gepeperde rekening. Maar ja, je laat zo'n beestje ook niet zo maar afmaken, toch? En buiten haar hondje zag ze niet veel mensen. Nu vanwege de corona niet, maar voor die tijd ook al niet. Ze had wel een vriend, maar onlangs was ze jarig en toen belde hij doodleuk af, dat hij niet kwam, want hij ging bij zijn moeder op bezoek. Ze ontplofte tijdens dat telefoontje van hem. Ze had lekkers in huis gehaald, wilde de tafel feestelijk voor twee dekken en hij zou komen logeren. Maar hij kwam dus niet. Die avond zocht ze troost bij een fles wijn, die ook helemaal leeg ging. Ze zocht wel vaker troost bij een glaasje wijn. Iets te vaak, zo begreep ik. Eigenlijk was ze ook heel eenzaam, zat veel binnen en had veel spanning vanwege haar financiële situatie, die er niet beter op bleek te worden. Ze moest er uit, onder de mensen komen! We hebben contact gezocht met het sociaal wijkteam en zij hebben mevrouw bemiddeld richting vrijwilligerswerk. Hoewel mevrouw aanvankelijk wat tegenstribbelde, konden we haar toch motiveren om weer onder de mensen te komen en zich nuttig in te zetten. Later zei ze dat ze het er best wel naar haar zin had en een hoop plezier had met een tweetal collega's die net zo "maf" waren als zij. Ze oogde toen heel anders, dan in het begin.

Vanuit het Sociaal Raadsliedenwerk is er aan mevrouw ondersteuning geboden bij allerlei praktische zaken. De voorlopige aanslag moest aangevraagd worden want ze kreeg partneralimentatie waar ze belasting en zorgverzekeringswet vooraf over moest afdragen. Er moesten aangiften inkomstenbelasting worden ingediend en de beslagvrije voet moest worden nagekeken. Daarnaast had mevrouw het jaar ervoor ook nog een uitbetaling van een klein pensioentje ontvangen wat er voor zorgde dat er nog meer schulden, naast de Belastingdienst ook bij de Huur- & Zorgtoeslag, ontstonden. Voor de huurtoeslag moest er in deze situatie een verzoek om een bijzondere situatie worden ingediend om het inkomen buiten beschouwing te laten. Mevrouw had hier geen idee van dat dit allemaal zou kunnen...

Dit alles zorgde er wel voor dat het eerder opgezette traject Geldzorgen opeens moest worden stopgezet en als de schulden definitief waren konden we opnieuw een aanvraag indienen. Inmiddels is alles weer aangevraagd en is het wachten op een akkoord vanuit de schuldeisers. Al met al een intensief en langdurig traject waarbij wij vanuit MET Heemskerk op maat een passende ondersteuning hebben ingezet op de diverse problemen die speelden.

## 4. Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Juridische Dienstverlening en Jeugd Maatschappelijk Werk in cijfers

Wij registreren diverse gegevens over de aanmeldingen, vraagverkenning, interventies en leefgebieden. Een samenvatting van deze data hebben we gevisualiseerd in een factsheet. Deze gegevens gaan over de werksoorten: Algemeen Maatschappelijk Werk, Sociaal Juridische Dienstverlening en Jeugd Maatschappelijk Werk. Wanneer er behoefte is dieper in te gaan op bepaalde informatie kan er tijdens het bespreken van deze rapportage live data bekeken worden.

Een 'Interventie' is de inzet die gedaan wordt om de hulpvraag van een inwoner te beantwoorden. Een interventie bestaat uit één werksoort. Een interventie kan bijvoorbeeld zijn: 'procesmatige individuele dienstverlening' of 'inzet vrijwilliger'. Voor een klant met meerdere hulpvragen kunnen we meerdere interventies inzetten. Wanneer bij aanmelding blijkt dat het een enkelvoudige eenvoudige vraag betreft, wordt geen interventie aangemaakt, maar wordt de hulpvraag direct behandeld en afgesloten. Dit registreren we onder 'Dienstverlening SJD' of 'Informatie en Advies'. Deze cijfers zijn te lezen in de tabel 'Actie n.a.v. Vraagverkenning'.



### MET HEEMSKERK 2021 in cijfers

Aanmeldingen totaal **980**



Actieve interventies per wijk

HvH/BdB **168**  
**170** AtB/DtD  
 ZO/BP **108**

Aanmeldingen per wijk

HvH/BdB **409**  
**230** AtB/DtD  
 ZO/BP **341**



Interventies naar werksoort

SJD 394  
 AMW 261  
 JMW 132  
 Groepswerk AMW 25  
 Groepswerk JMW 50  
 Groepswerk Work it! 5

Leeftijden	2020	2021
0 - 19 jaar	384	523
20 - 29 jaar	472	473
30 - 39 jaar	856	869
40 - 49 jaar	749	817
50 - 59 jaar	783	757
60 - 65 jaar	302	301
66 - 75 jaar	352	305
75 - 85 jaar	261	210
85 en ouder	90	83
onbekend	52	5

Onderwerpen

Financiën 582  
 Gezinsrelaties 120  
 Gezondheid 165  
 Huisvesting 51  
 Participatie 80  
 Sociaal netwerk 97  
 Veiligheid 27  
 Verslaving 10



Afgesloten casussen

HvH/BdB **226**  
**79** AtB/DtD  
 ZO/BP **175**

Dit is een weergave van cijfers van MET Heemskerk voor het jaarverslag van 2021

## 5. Activiteiten en projecten gemeente breed

Om een beeld te geven van de Heemskerk brede activiteiten omschrijven we in dit hoofdstuk de ontwikkelingen en effecten van deelnemers en activiteiten.

### Preventief Collectief aanbod

Het aantal unieke deelnemers van **de lotgenotengroep NAH** is lager dan voorgaande jaren (vóór corona). Tijdens de corona periode zijn we zoveel mogelijk door gegaan met de bijeenkomsten. Echter om de bijeenkomsten corona-proof te kunnen houden, zijn er geen nieuwe deelnemers geworven. Er zijn geen persberichten geplaatst. Met een te grote groep op anderhalve meter is het lastig om een goed gesprek te voeren. Kleinere groepen lenen zich hier meer voor. Daarnaast zijn er een aantal mensen uit de groep niet aanwezig geweest uit angst voor corona. Voor de mensen die wel regelmatig kwamen, was het juist heel belangrijk dat hun maandelijkse bijeenkomst waar ze lotgenoten kunnen ontmoeten WEL doorging voor de structuur en voor de contacten.

Bij **de Senior** is het ook dit jaar gelukt samen met een hele grote groep vrijwilligers, het informatieblad voor 66 plussers in Heemskerk, te maken en huis aan huis te verspreiden. 10 keer per jaar komt het blad uit. Door corona hebben we dat op een andere manier uitgevoerd, zonder onze “raap- en niet-ploeg”. We hopen dat het lukt volgend jaar weer 10 uitgaven uit te brengen, het blad wordt enorm goed gewaardeerd en goed gelezen. Voor de 66 plusser is het blad een belangrijk middel wanneer zij op zoek zijn naar informatie over het aanbod in de gemeente.

**KomBinnen** is een activiteit die, tot grote vreugde van de kwetsbare deelnemers, door kon gaan in de lockdown periode. Deelnemers zijn vooral inwoners die eenzaam zijn, een verlies hebben meegemaakt of een chronische ziekte hebben. Van januari tot en met december hebben er 28 unieke personen deelgenomen. Gemiddeld komen er tussen de 12 en de 15 deelnemers per keer. Door de coronamaatregelen en de soms kwetsbare gezondheid en hoge leeftijd van de deelnemers, hebben we continu 1,5 meter afstand aangehouden en toch een gezellige en veilige sfeer gecreëerd.

Er zijn verschillende vriendschappen ontstaan. Een groepje dames spreekt bij elkaar thuis af voor een spelletje of eten samen. Een koppel eet elke week bij ‘Koken voor de Buurt’. Beiden hebben een lichamelijke beperking en eten koken is soms lastig. Bovendien genieten ze van de gezelligheid bij het eten en het samenzijn.

Bij KomBinnen zijn er altijd vrijwilligers aanwezig, zonder wie de activiteit niet zou kunnen plaatsvinden. Verschillende sociaal werkers sluiten regelmatig aan.

## Jeugd en Jongeren

### Wintergames

In het najaar van 2021 heeft Heemskerk weer de mogelijkheid vanuit de Cruyff Foundation de mogelijkheid gekregen activiteiten te organiseren voor jongeren op en rond het Cruyff Court. In november is dit een middag geweest met Urban hockey en Panna knock-out en freestyle voetbal. 3 trainers die sterren in Panna Knock-out en freestyle zijn hebben veel indruk gemaakt met hun showtje. En daarnaast hebben de deelnemers er flink zelf kennis mee gemaakt. Vooral het respect voor deze trainers en de snelle manier dat de deelnemers de tips oppakte was een mooi gezicht. De activiteit bracht 30 kinderen in beweging.



### Jeugdlintje

Ook dit jaar hebben we een jongere kunnen nomineren voor het jeugdlintje. Deze jongere zet zich al een aantal jaar vrijwillig in bij diverse activiteiten van het jongerenwerk. Het is een jonge jongen met veel potentie en doorzettingsvermogen. Met veel enthousiasme is hij wekelijks te vinden tijdens onze activiteiten. Hij was zeer vereerd met deze prachtige erkenning.



### Jeugd aan ZET

Vanuit de gemeente is geld beschikbaar gemaakt voor de jongeren tijdens de coronacrisis. Dit geld is ingezet om jongeren een leuke vrijetijdsbesteding te geven in deze bijzondere situatie. De jongeren van Team Young D.T. hebben deze activiteiten bedacht, en met ondersteuning van de jongerenwerkers in de maanden april, mei en juni uitgevoerd. Aan de 16 activiteiten van Jeugd aan Zet hebben in totaal 521 jongeren meegedaan.

De Jeugd aan Zet activiteiten hebben op verschillende locaties door Heemskerk en daarbuiten plaatsgevonden: buurtcentrum de Schuilhoek, buurtcentrum het Spectrum, park Vlaskamp Broekpolder, park rondom Cornelis Geelvinckstraat, park Duitslandlaan, Cruijffcourt Laan van Assumburg, sporthal Waterakkers.



## Vrijwilligers Steunpunt

Vanuit netwerkversterking hebben we bij diverse vrijwilligersorganisaties vragen opgehaald. Dit heeft geleid tot een toename van het aantal organisaties dat hun vrijwilligers vacatures bij ons meldt.

De bedankattenties voor de vrijwilligers zijn verstrekt aan ruim 40 organisaties. Dit heeft boeiende gesprekken opgeleverd, een nadere kennismaking, en nieuwe vacatures. Hieruit kwam ook een goed inzicht naar voren m.b.t. problematiek t.g.v. lockdown corona en specifieke ondersteuningswensen.

Op Facebook hebben we meerdere oproepen geplaatst voor burenhulp <https://www.facebook.com/steunpuntvrijwilligersheemskerk>. De website [www.beverwijkheemskerkvoorelkaar.nl](http://www.beverwijkheemskerkvoorelkaar.nl) wordt ingezet om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Hier zijn de afgelopen maanden verbeteringen in aangebracht en de medewerkers hebben nadere uitleg gekregen over het systeem achter de website. Ook de aanvragen op de website BUUV blijven onverminderd doorgaan.

Opvallend is de toename van vrijwilligers die bemiddeld willen worden. Zij komen op eigen initiatief, via het Sociaal Team, Maatschappelijk Werk (MET), re-integratie bureaus, of via taalbegeleiders (MET en SPA).

In samenwerking met de collega's van SWB in Beverwijk is gewerkt aan bedankdagen voor vrijwilligers welke eind van het jaar heeft plaatsgevonden. Vanuit de scholen is er geen stagemogelijkheid geweest voor leerlingen. Afgelopen voorjaar is er met het Kennemer College gesproken over de mogelijkheden vanaf het najaar (afhankelijk van corona).

*Voor het Vrijwilligers Steunpunt is tevens een aparte rapportage opgemaakt.*

## Brede School Heemskerk

Vanuit de Brede School is veel tijd en aandacht gaan zitten in de organisatie rondom de coronamaatregelen en toch zoveel mogelijk activiteiten aan de kinderen te blijven aanbieden. Dit is aardig gelukt. Met nog de uitwerking van de maatregelen uit 2020, het opschorten van diverse activiteiten, startte 2021 al direct met inhalen van diverse activiteiten uit het jaar daarvoor. Door de grote invloed van corona op het onderwijs (lerarentekorten, oplopende leerachterstanden, etc.) de afgelopen 2 jaar is er in 2021 weinig aandacht besteed aan vernieuwing of ontwikkeling van het aanbod. Er is vooral aandacht besteed aan: wat is er nog WEL mogelijk in deze periode.

*Voor Brede School Heemskerk is tevens een aparte rapportage/jaarverslag opgemaakt.*

## Individuele ondersteuning door vrijwilligers

### Maatjes

Er zijn in 2021 totaal 40 koppels geweest, waarvan 17 inmiddels ontbonden. Redenen hiervoor zijn overlijden, opname in verpleegtehuis/verhuizing, ziekte van de vrijwilliger of het ontbreken van een klik. We merken dat er elk jaar veel behoefte blijft aan maatjes en dat een zorgvuldige begeleiding bij de match van belang is.

Inwoners die zich aanmelden voor het krijgen van een maatje geven vaak aan helemaal geen hulp te willen. Het is een sociaal project waarbij de vrijwilliger de deelnemer 'mee op pad' neemt. De deur uit, iets ondernemen. Onder die noemer willen mensen vaak wel deelnemen. Er zijn ook deelnemers die de deur niet meer uit kunnen, dan is een gezellig praatje en een spelletje ook prima. Door het juist niet over hulp en problemen te hebben, houden we het luchtig en simpel. Dat vinden vrijwilligers ook fijn, want die willen vaak niet iets ingewikkelds of problemen. Als men dan kennis met elkaar maakt en er is een klik, is al de helft gewonnen.

Vaak wil men een deelnemer of vrijwilliger 'op niveau' of heeft men specifieke wensen. De meeste mannelijke deelnemers willen een vrouwelijke vrijwilliger, omdat ze daar beter mee kunnen praten. Maar de meeste vrouwelijke vrijwilligers willen een vrouw als deelnemer. De match wordt gemaakt door de sociaal werker op basis van de informatie die er is en het gevoel van de sociaal werker. Er is vaak een link zoals een bepaalde hobby of liefhebberij, hetzelfde beroep of levensfilosofie. Maar misschien nog wel belangrijker is de persoonlijkheid en de klik.

#### Quotes van maatjes:

- *Zonder mijn vrijwilliger zou ik nog steeds achter de geraniums zitten! (deelnemer 83, vrijwilliger 20)*
- *Ik ben blij dat er is doorgezet en dat ik een maatje heb waarmee ik kan praten. Ze begrijpt me heel goed en ik voel me vertrouwd bij haar (deelnemer 63, vrijwilliger 25).*
- *Met mijn maatje ben ik naar dierenpark Hoenderdael geweest en we hebben zelfs vlak voor de lockdown gebowd! Superleuk contact, ik ben blij, thanks! (deelnemer 26, vrijwilliger 25).*
- *Ik heb een fijn contact met mijn maatje en ben blij dat ze in mijn leven is gekomen. We hebben een fijne klik en veel raakvlakken (deelnemer 79, vrijwilliger 59).*

Er is een wachtlijst van 17 personen. Daarvan hebben 6 personen al eerder een maatje gehad. 12 inwoners staan al langer dan een jaar op de wachtlijst. Het komt voor dat vrijwilligers in een jaar meerdere deelnemers hebben en dat zij meerdere jaren aan een maatje gekoppeld zijn. De jongste vrijwilliger is 20 jaar, de oudste vrijwilliger 86 jaar. De jongste deelnemer is 26 jaar, de oudste deelnemer 93 jaar.

### Home-Start

Home-Start heeft het afgelopen jaar een mooie ontwikkeling doorgemaakt. Home-Start Beverwijk-Heemskerk is gevisiteerd en heeft een licentie voor maximale periode van 3 jaar gekregen. De vrijwilligersgroep is, ondanks corona, uitgebreid en de samenwerking met Buurtgezinnen is geïntensiveerd. De samenwerking met scholen is verder verdiept, er is een presentatie gegeven aan directie en intern begeleiders gericht op het ondersteunen van de scholen d.m.v. voorlichting aan overbelaste gezinnen.

N.a.v. de bijeenkomst van de preventie opdracht is een samenwerking ontstaan met Inova en Kennemer Praktijkschool gericht op nieuwkomers en anderstalige ouders. Voor 2022 is een plan ontwikkeld. Buurtgezinnen en Home-start gaan zowel bij Kennemer Praktijkschool als bij INOVA een presentatie geven over vrijwilligerswerk (gezien mensen vaak vanuit wij-cultuur naar Ik-cultuur verhuizen), het verschil tussen formele en informele steun, het aanbod van informele steun (Buurtgezinnen, Home-start, FAT, mantelzorg) en wat dit voor de gezinnen kan betekenen. Hierbij wordt de nadruk gelegd op wat Home-Start en Buurtgezinnen kan betekenen voor overbelaste ouders.

### Casus

Patricia is een jonge moeder van een zoontje van bijna 1, die mantelzorger is voor haar ouders, nieuw is in de gemeente en in de ziekte wet is beland. In de paar contacten die zij heeft is zij meestal de kar trekker waardoor deze haar vaak meer energie kost dan iets oplevert voor haar gevoel.. De vrijwilligster die haar komt ondersteunen woont sinds 3 jaar in Nederland en heeft in verleden zelf Home-Start ondersteuning gehad en heeft een zoontje van inmiddels 2,5 jaar. Doordat hij naar de peuterspeelzaal gaat kon zij zich inzetten als vrijwilligster en wil zij graag een ander ouder bij staan. De dames zijn samen op pad gegaan en bleken het goed met elkaar te kunnen vinden. Moeder heeft op allerlei vlakken zich verder ontwikkeld en sinds kort een nieuwe baan. Bij de afsluiting verteld Patricia dat zij heel blij is met deze ervaring; nu kon ik mezelf zijn zonder klaar te moeten staan voor een ander. De vrijwilligster vertelde dat zij ook heel veel geleerd heeft van Patricia; ik kon niet alleen veel oefenen met spreken van de Nederlandse taal maar we konden ook veel ideeën over opvoeding met elkaar delen en tips en adviezen uitwisselen. Patricia verteld dat haar zelfbeeld echt positief is veranderd: vroeger dacht ik dat ik altijd van alles voor een ander moest doen om een goed contact met iemand op te bouwen en cijferde ik mezelf vaak weg. Nu heb ik gemerkt dat als ik gewoon mezelf ben ook al iets breng en betekenen voor de ander. Dat is van zoveel waarde. Dit heeft niet alleen mijn zelfbeeld positief verandert maar ook mijn zelfvertrouwen vergroot.

### Wat valt op?

Veel aanmeldingen zijn van gezinnen waar al hulplverlening actief is.

80% van de aangemelde gezinnen heeft een migratieachtergrond. Een groot gedeelte spreekt de Nederlandse taal beperkt

Bij 20% van de gezinnen speelt of speelde problematiek met huiselijk geweld.

60% van de aanmeldingen betreft éénouder gezinnen.

### Wat is het effect?

- Meer zelfvertrouwen
- Netwerk vergroot/ meer contacten
- Positiever zelfbeeld
- Meer draagkracht
- Actievere ouder- onderneem meer met mijn kinderen
- Kans op de arbeidsmarkt vergroot
- Inburgering is bevordert
- Weer aan het werk (uit ziekte wet of uitkering)
- Positief opvoed klimaat: fijne sfeer
- Goed beeld van voorzieningen in de wijk
- Verder ontwikkeling Nederlandse taal
- Zelfstandigheid vergroot van zowel kinderen als ouders

## Financiële administratie thuis (FAT)

Door de coronamaatregelen kwam de hulp van de FAT vrijwilliger onder druk te staan. Het duurt hierdoor langer voordat het traject kan worden beëindigd. We verwachten dat er in 2022 meer trajecten kunnen worden afgesloten. De meeste aanmeldingen zijn via collega's gelopen die vooraf checkten of het een juiste aanmelding was. Hierdoor zijn er relatief weinig aanmeldingen afgewezen. Vanwege de nieuwe organisatie MET Heemskerk hebben we ons de eerste helft van het jaar gefocust op interne PR. Als het nodig is, zullen we volgend jaar ook PR activiteiten buiten MET Heemskerk ondernemen.

We hebben in 2021 voor de gehele FAT 7 nieuwe vrijwilligers getraind. Hiervan hebben 3 vrijwilligers aangegeven ook voor Heemskerk inzetbaar te zijn.

Eind 2021 hebben twee nieuwe vrijwilligers zich gemeld, op advies van Henk Huisman, sociaal werker bij het steunpunt vrijwilligers. De vrijwilligers komen uit Syrië en willen zich graag vrijwillig inzetten voor een ander. Hun taalniveau is nog niet helemaal op orde, maar zij volgen beide Nederlandse taallessen. Naar verwachting zullen we begin 2022 starten met individuele training, omdat de basistraining in een groep voor hen nog te snel gaat. Op deze manier kunnen zij ook eerder worden ingezet. Er is behoefte aan anderstalige vrijwilligers.

## Empowerment

Vanuit taalproject Stap-in! kwamen er steeds meer signalen en vragen omtrent vervolgaanbod voor een specifieke doelgroep. Bij deze groep werd duidelijk dat zij een (redelijk) hoog niveau w.b.t. taalbeheersing lieten zien, maar waarbij in de praktijk bleek dat de stap naar bijvoorbeeld werk/opleiding te groot was. Daarnaast was er in toenemende mate een gebrek aan zelfvertrouwen, daadkracht en sociale participatie te zien bij deze groep.

Met het empowerment aanbod hebben wij gepoogd om voor deze groep, welke in potentie zouden kunnen doorstromen, een traject aan te bieden dat aansluit bij de behoeftes van de individuele deelnemer. Het aanbod is gebaseerd op taalverbetering, maatschappelijke participatie en zelfvertrouwen.

In 2021 hebben 10 mensen deelgenomen aan het empowerment traject.

*Er is van de pilot Empowerment een apart evaluatieverslag gemaakt.*



*Deelnemers Empowerment 2021*



## Individuele ondersteuning door professionals

### Sociaal Team Heemskerk

2021 stond voor het Sociaal Team in het teken van overgang naar het Serviceplein. Door de uitgestelde start van het Serviceplein (niet oktober 21 maar jan 22) is het hele jaar 2021 nog in de structuur van het Sociaal Team gewerkt. Deze tijd is goed besteed om duidelijk te krijgen hoe het werk vanaf 2022 er uit zou komen te zien en hier de voorbereidende werkzaamheden voor te doen.

Dit jaar is veel aandacht besteed aan de bijdragen in werkgroepen ten behoeve van het Serviceplein, het aanpassen van de dienstverlening naar de mogelijkheden binnen de corona beperkingen en de uitbreiding en inhoudelijke verdieping van het werk met de verschillende collega's.

Er is wekelijks casuïstiek overleg gevoerd met alle bij het Sociaal Team aangesloten partijen, waarbij de uitbreiding van GGZ specialisten van Parnassia zeer welkom was.

### De Glazen Keet

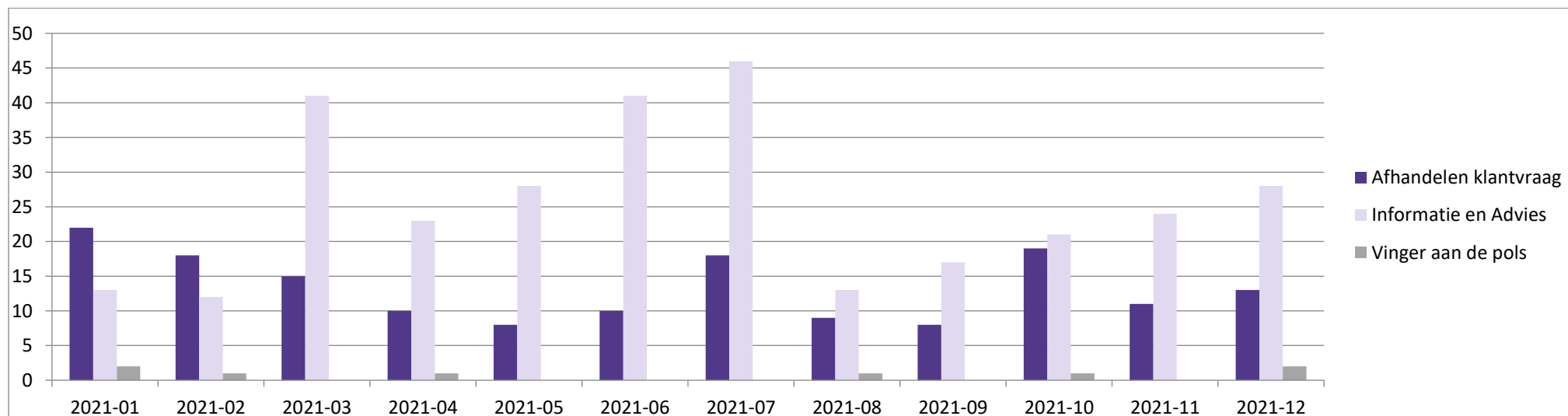
Het Sociaal Team is actief geweest in de Glazen Keet actie, we hebben inwoners aangemeld en de bonnen uitgedeeld. Daarnaast hebben we inwoners die nog niet bekend waren benaderd met een hulpaanbod. In totaal zijn er 157 bonnen uitgedeeld aan inwoners.

### Cijfers sociaal team

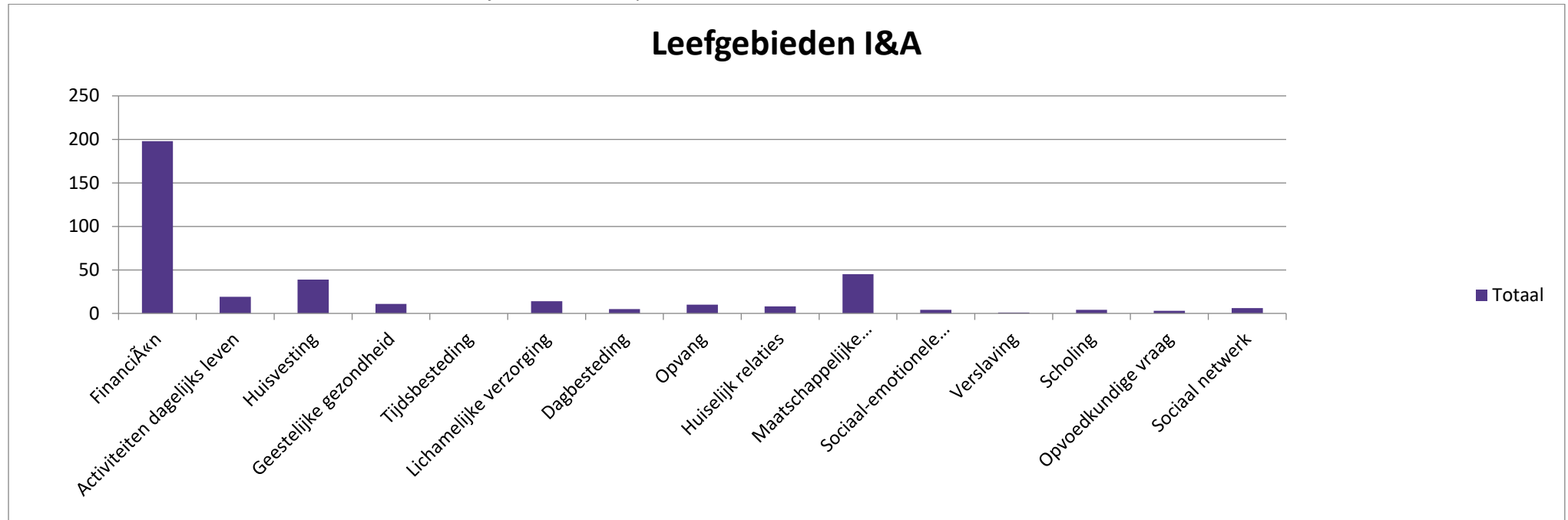
In totaal zijn er 471 inwoners door het sociaal team geholpen. Daarvan zijn 159 klantvragen, 306 informatie en advies vragen en 6 vinger aan de pols contacten geregistreerd. Onderstaande tabel geeft het aantal en het soort vragen per maand weer.



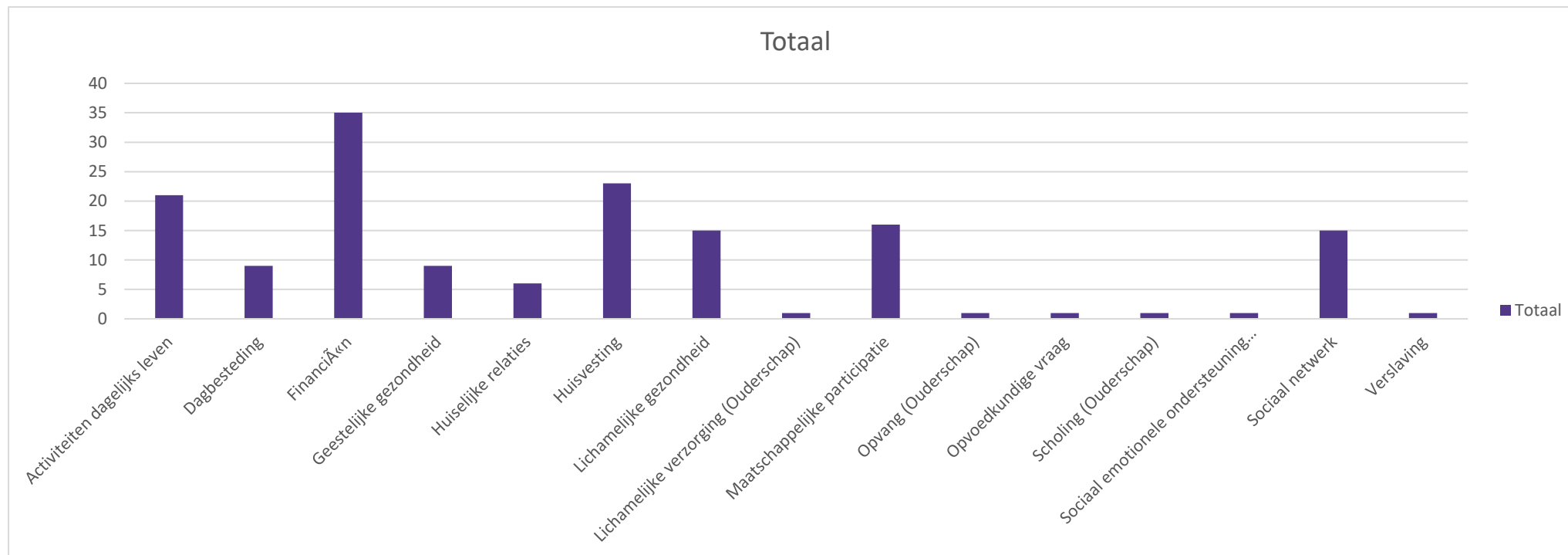
Sinterklaasactie



Onderstaande grafiek geeft weer welke leefgebieden aan bod zijn gekomen bij de informatie en advies vragen. Wat opvalt is het grote aantal financiële vragen. Dit komt overeen met de drukte die het team ervaren heeft tijdens de EHBA spreekuren.



Onderstaande grafiek geeft de thema's weer waarop plannen van aanpak zijn beschreven. Ook hier valt weer op het hoge aantal op het thema financiën.



### **Casus 1 Sociaal Team Heemskerk**

Via de telefooncentrale kwam er een aanmelding voor het Sociaal Team binnen. Het ging om een geschieden moeder van 2 kinderen van 12 en 18 jaar oud. Moeder had last van een burn-out en zat daardoor thuis. Tijdens het moment van aanmelding was ze o.a. ook onder behandeling bij een psycholoog en fysiotherapeut. Zij deed er alles aan om 'weer uit deze dip' te komen.

Haar jongste zoon begrijpt niet helemaal wat er aan de hand is en maakt zich zichtbaar zorgen. Ook moeder maakt zich zorgen of haar burn-out niet teveel negatieve effecten heeft op haar jongste zoon en de gezinssituatie. Zij willen graag ondersteuning om als gezin om te kunnen gaan met de klachten van moeder.

Binnen het sociaalteam is gekeken welk teamlid en specialisme zou matchen bij deze cliënt en haar hulpvraag. Een collega met als achtergrond jeugd en gezinscoaching heeft dit gezin opgepakt. Samen met de jongste zoon is gekeken in hoeverre hij wist wat een burn-out was en in hoeverre hij dit meekreeg van zijn moeder. Uit de gesprekken bleek dat de jongen met name bang was dat er geen inkomen zou zijn doordat moeder niet werkte. En dat ze als gevolg daarvan wellicht het huis uit zouden moeten. Deze angst kon het sociaalteamlid gelijk wegnemen bij de zoon. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd over wat een burn-out eigenlijk is, en is met een aantal bezoeken van de sociaal werker de band en de interactie tussen moeder en zoon verbeterd. Tevens wist de zoon beter hoe hij ermee kon gaan wanneer zijn moeder "niet lekker in haar vel" zat en wist moeder dit ook beter naar haar zoon toe aan te geven.

Ook de ervaringsdeskundige vanuit GGZ Parnassia is betrokken. Zij heeft wekelijks met moeder haar ervaringen gedeeld en concrete tips gegeven hoe met haar burn-out en depressieklachten om te gaan. Met toestemming van moeder koppelde de GGZ medewerker dit ook weer terug aan het sociaalteamlid zodat het hulpverleningsaanbod wat zij bood voor de zoon ook eventueel daarop afgestemd kon worden. Het "luisterend oor" vanuit de GGZ is door moeder als zeer steunend ervaren. Hierdoor kwam er ook voor moeder meer ruimte en bouwde zij weer positieve energie op. Dit had gunstige invloed op de gezinssituatie. Naast de GGZ-er in de wijk was ook de jongerenwerker vanuit MET betrokken. De zoon, die al bekend was bij MET, heeft meegedaan met kickboks sessies om zijn emoties te verwerken. De zoon kreeg ook weer ruimte om zich verder te ontplooiën. Hij wilde graag tekenles volgen en het sociaalteamlid heeft uiteindelijk moeder geholpen bij de aanvraag van financiële ondersteuning hiervoor.

De hulpvragen waren beantwoord en daardoor kon de casus weer afgesloten worden. Moeder heeft de hulp en nauwe samenwerking onderling als positief ervaren. Zij weet dat het sociaalteam is over gegaan in het serviceplein en indien zij weer een vraag heeft dan weet zij de weg hier naar toe te vinden.

### **Casus 2 Sociaal Team Heemskerk**

Het ziekenhuis in Beverwijk meldde zich bij het Sociaal Team in Heemskerk met een patiënt die door een herseninfarct met niet-aangeboren hersenletsel te maken kreeg.

Meneer W kon na behandeling in het ziekenhuis naar huis, maar zijn situatie was plotseling ingrijpend veranderd. Hij heeft een eigen bedrijf en een eigen woning, maar was van de ene op de andere dag arbeidsongeschikt geworden. Bovendien kon zijn netwerk weinig ondersteuning bieden. Hij was niet gemotiveerd voor dagbehandeling en wees dit af. Op verschillende gebieden liepen dingen spaak, waardoor meneer grote financiële en juridische risico's begon te lopen.

De cliëntondersteuner werkzaam in het Sociaal Team in Heemskerk, stond meneer na het verblijf in het ziekenhuis bij. Het Sociaal Team heeft met de meneer de hulpvraag in kaart gebracht en een aanvraag WMO Ambulante begeleiding bij Heliomare ingediend. Deze werd toegekend. Even leek er nog een kink in de kabel te komen vanwege een wachtlijst bij Heliomare. Het Sociaal Team ontdekte echter dat Odion Zorgaanbieder ook deze hulpvorm aanbiedt en dat meneer daar op korte termijn kon starten.

Meneer is hiermee goed geholpen en voor de medewerker van het Sociaal Team was deze zoektocht een leerzame casus. Hij maakte daarbij dankbaar gebruik van de expertise van zijn collega's bij MEE & de Wering om antwoorden te krijgen op de verschillende aspecten van de complexe situatie. Ook voor het Sociaal Team had deze expertise grote meerwaarde.

Betrokkenen bij deze casus waren: de wijkagent, thuiszorg, fysiotherapeut, ergotherapeut, thuiszorg, WMO en W&I consulent, Heliomare, Odion zorgaanbieders en Mee en de Wering.

### **SAS**

SAS Staat voor Sociale Activering in Samenhang. De sociaal werkers die het SAS project uitvoeren hebben in 2021 samen met de klantmanagers van de gemeente gewerkt aan een verbetering van de werkprocessen en samenwerking.

Door corona zijn er minder klantcontacten geweest en is het contact voornamelijk telefonisch en/of per e-mail geweest. Omdat het meeste vrijwilligerswerk tijdelijk niet mogelijk was, is wat wel mogelijk was opnieuw onder de aandacht gebracht. Met name de toeleiding tot vrijwilligerswerk was aan de orde. Door bijvoorbeeld samen met de SAS cliënt alvast een sollicitatiebrief te schrijven naar het toekomstige vrijwilligerswerk zoals bijvoorbeeld de dierenambulance.

Ook is door de sociaal werkers gewerkt aan het oppakken van randvoorwaarden zoals kwijtschelding van bijvoorbeeld waterschapsbelasting. Daardoor kwam weer meer ruimte om daadwerkelijk met een SAS traject aan de slag te gaan. In de praktijk blijven er SAS cliënten die per levensfase regelmatig problemen hebben op diverse leefgebieden. In overleg met de SAS cliënt en klantmanager bespreken we welke doelen vanuit het SAS traject haalbaar zijn, of er meer moet worden ingezet of dat het SAS traject moet stoppen.

Waar voorheen SAS trajecten langdurige trajecten waren, wordt nu nog meer ingezet op empowerment op korte termijn. Daarmee motiveren we de inwoner nog meer om zelf stappen te zetten en hier verantwoordelijk voor te zijn. Het traject wordt eerder afgerond, de sociaal werker kan altijd op de achtergrond vinger aan de pols houden.

In 2022 gaan we de samenwerking met de klantmanagers verder verstevigen. Een van de speerpunten is: aan de 'voorkant' van een SAS traject is inzichtelijker of een cliënt daadwerkelijk geschikt is voor een SAS traject en/of dit haalbaar is, of dat er nog aanvullende randvoorwaarden zijn alvorens met het traject te starten. De beslissing hierover blijft bij de klantmanager. Er wordt in overleg afgesproken worden wie de randvoorwaarden aan de 'voorkant' oppakt.

## Algemeen

### Broekpolder

Vanuit één samenhangend welzijnsaanbod vanuit Stichting Welzijn Beverwijk en MET Heemskerk hebben we het afgelopen jaar in de gehele wijk inzet geleverd, gericht op jeugd en sociaal werk in de wijk. De uitvalsbasis voor de sociaal werkers is locatie Inside54; daarbij zijn zij meerdere dagen per week herkenbaar op straat aanwezig.

*Voor Broekpolder is tevens een aparte rapportage/jaarverslag opgemaakt.*

### Interne vrijwilligers coördinatie

Op 31 december 2021 stonden 481 vrijwilliger op de lijst, die actief zijn in verschillende onderdelen van MET Heemskerk. Dit is zonder de vrijwilligers van Home-Start en FAT. In 2021 zijn 102 vrijwilligers afgevloeid. Dat is een gemiddeld aantal (94 in 2020 en 107 in 2019). Er zijn 69 nieuwe vrijwilligers bijgekomen. Die komen voor het grootste deel op conto van de taalprojecten (Heemskerk leest mee/voor en Stapin) en het ouderenblad de Senior (bezorgers).

In 2021 is een nieuw vrijwilligersbeleid ontwikkeld voor heel WelschapSocius. In 2022 zal dit ingevoerd worden bij alle onderdelen waar vrijwilligers betrokken zijn.

## 6. Prestaties 2021

Project/ Activiteit	Prestaties 2021; Te bereiken volgens subsidieverstrekking	Gerealiseerd	
<b>Werken aan vitale wijken</b>			
Sociaal werkers in de buurt	Ongeplande contacten/ inwoners aan het woord	<b>2020*</b> Totaal ongeplande contactmomenten Signaal Praatje Middenstander Vraag/Probleem Wijkronde Jongerengroep	<b>2021</b> 1693 184 1013 27 78 307 76
Vrijwillige inzet	Via vrijwilligersraadpleging halen we suggesties en verbeterpunten op	Uitgesteld vanwege corona. Nieuwe vragenlijst wordt uitgewerkt voor 2022.	
<b>Jeugd en Jongerenwerk</b>			
JIP	Opvallende thema's	Pesten Drank & Drugs Social Media Gevaarlijke liefdes Corona	Geardheid Zweten & vreten Eenzaamheid Gamers (in FiFa spelvorm)
Ambulant Jongerenwerk	Straatgroepen in beeld Overlast beperken Gesprekken met jongeren	<b>2020*</b> Totaal ongeplande contactmomenten Signaal Praatje Vraag/Probleem Wijkronde Jongerengroep	<b>2021</b> 3678 152 934 67 1012 515
Collectieve activiteiten	Aantal unieke deelnemers Gesprekken met jongeren	435 deelnemers (niet uniek) Niet bijgehouden	
Huiswerkbegeleiding	Aantal deelnemers/groepen effectmeting bij deelnemers	86 deelnemers verdeeld over diverse groepen (incl. BP)	
Jongeren coaching/ SOVA	Aantal jongeren die begeleid zijn en effect van de coaching. Aantal groepen die gestart zijn.	11 x coaching individueel 46 deelnemers Rots & Water in div groepen 11 deelnemers SOVA verschillende groepen (6-18 jr)	

JMW voor jongeren die zorg mijden	Aantal jongeren in coaching vanuit VO	108 aanmeldingen, regionaal* vanuit <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennemer College</li> <li>- Nova College</li> <li>- Clusius College Castricum</li> </ul> *in het vervolg op postcode
JMW PO	Aantal, thema's en effect	91 kinderen Gezondheid, gezinsrelaties (echtscheiding), opvoeding, sociaalnetwerk en onderwijs
Brede School	Aantallen per school (in jaarrapportage)	79 activiteiten 599 deelnemers
Kind & Taal Heemskerk leest voor	Aantal gezinnen/ aantal kinderen	Totaal bereik van 41 kinderen  Aantal lopende trajecten : 16 Aantal instroom 2021 : 41 Aantal uitstroom 2021 : 25 Aantal aanmeldlijst : 15
Kind & Taal Heemskerk leest mee	Aantal gezinnen/ aantal kinderen	Totaal bereik van 18 kinderen  Aantal lopende trajecten : 7 Aantal instroom 2021 : 18 Aantal uitstroom 2021 : 11 Aantal aanmeldlijst : 8
Kind & Taal Peuter ouder ochtenden	Aantal ouders/ tevredenheid wordt gemeten en gerapporteerd	61 unieke ouder/kind paren
<b>Individuele ondersteuning door vrijwilligers</b>		
Maatjes	Aantal koppels, effectmeting	Aantal totaal 2021 : 40 Aantal lopende trajecten : 23 Aantal instroom 2021 : 15 Aantal uitstroom 2021 : 17 Aantal aanmeldlijst : 17
Preventief Huisbezoek		Project is afgerond, gesprekken over alternatief vervolg lopen.
FAT	Aantal koppels	Aantal lopende trajecten : 24 Aantal instroom 2021 : 10 Aantal uitstroom 2021 : 2 Aantal aanmeldlijst : 3



Home Start	Aantal deelnemende gezinnen/ koppels	Aantal totaal 2021 : 11 Lopende trajecten : 6 Uitstroom 2021 : 5 Totaal aantal betrokken vrijwilligers: 11
<b>Individuele ondersteuning door professionals</b>		
Sociaal team	Aantal, thema's,	zie verslaglegging MC
Welzijn op Recept	Aantal	Aantal lopende trajecten : 19 Aantal instroom 2021 : 11 Aantal uitstroom 2021 : 3 Aantal aanmeldlijst : geen  Aanmeldingen via huisarts, Sociaal team, Sociaal werk.
SAS	Aantal trajecten, stijging op participatieladder	Aantal totaal 2021 : 54 Lopende trajecten : 20 Instroom 2021 : 17 Uitstroom 2021 : 17 Aanmeldlijst : 7
AMW	Aantal, thema's en effectmeting	<b>Zie dashboard</b>
SRL	Aantal	<b>Zie dashboard</b>
Schuldhelpverlening (Wordt uitgevoerd door specialisme AMW en SRL)	Aantal, effectmeting	Aantal lopende trajecten: 23 Aantal instroom 2021 : 25 Aantal uitstroom 2021 : 9
<b>Preventief Collectief aanbod</b>		
Ontmoeting, participatie en zelfredzaamheid	Groepen worden bevraagd, ontwikkelingen vermeld	Groepen zijn waar de maatregelen het toelieten opgestart en doorgegaan. Er is altijd contact gehouden met de deelnemers en in afstemming zijn alternatieve activiteiten georganiseerd.
Empowerment	Empowerment  <i>Van Empowerment is een apart evaluatieverslag beschikbaar.</i>	Aantal lopende trajecten : 10 Aantal instroom 2021 : 10 Aantal uitstroom 2021 : 0 Aantal wachtlijst : 0 geen nieuwe aanmeldingen i.v.m. onduidelijkheid over 2 <sup>e</sup> groep empowerment voor 2022
Taal en Participatie/ StapIN	Aantal unieke deelnemers	Aantal lopende trajecten : 26 Aantal instroom 2021 : 19 Aantal uitstroom 2021 : 12 Aantal wachtlijst : 4

\* de cijfers van 2020 zijn opgenomen om aan te tonen dat ten gevolge van de coronabeperkingen er in 2021 meer ongeplande inzet is geweest met als resultaat meer ongeplande contactmomenten.

## Bijlage 1: Ureninzet 2021

Met deze rapportage informeren wij u over onze ureninzet voor 2021 op de basisfuncties en werksoorten zoals afgesproken in de subsidieaanvraag 2021.

### Afwijkingen en signalen

We zien een negatieve afwijking in het aantal uren op de onderdelen:

- Werken aan vitale wijken - 201
- Individuele ondersteuning door professionals -524

We zien een positieve afwijking in het aantal uren op de onderdelen:

- Jeugd en jongerenwerk + 2138
- Correctie – 700 uur in verband met aparte inkoop SWV SO.

### Conclusie

De negatieve afwijkingen zijn ontstaan door onvoorzien langdurig ziekteverzuim en vertrek van medewerkers. Om dit op te vangen hebben we in 2021 veel tijdelijk en nieuw personeel ingezet. Daarnaast is er veel geïnvesteerd in opleiding en training. Een gedeelte van het personeel is voor het eerst met een tijdschrijfregistratie gaan werken.

Ook zien we een hoger ziekteverzuim dan voorgaande jaren. Of dit een gevolg is van corona, de fusie en/of beiden kunnen we op dit moment niet duiden.

Op de ondersteuningsvraag van inwoners hebben we door de ruime uitbreiding van onze formatie niet hoeven inleveren. Inwoners zijn met dezelfde snelheid en kwaliteit geholpen als voorgaande jaren. Dit blijkt uit de cijfers en ervaringen van inwoners. Wel zien we deze vele personele wisselingen terug in de tijdregistratie.

De positieve afwijkingen ten aanzien van de inzet op jeugd kan onder andere verklaard worden door de extra inzet die is gedaan om de Jeugd aan Zet gelden te besteden. Bovenstaande factoren dragen bij aan het verschil tussen de geplande en gerealiseerde ureninzet.

	Netto uren 2021	Geleverd t/m dec '21	Vershil	
Sociaal werkers in de buurt	3.948	3.327	-621	
Vrijwillige inzet	2.625	3.045	420	
<b>Totaal</b>	<b>6.573</b>	<b>6.372</b>	<b>-201</b>	<b>-3.1%</b>
<b>Jeugd- en Jongerenwerk</b>				
Jeugd- en Jongerenwerk & collectieve activiteiten	5.942	7.018	1.076	
Jeugd maatschappelijk Werk	2.650	3.228	587	-700 uur gecorrigeerd vanuit SWV SO
Brede School	550	789	239	
<b>Kind &amp; Taal</b>				
Heemskerk Leest Voor	900	821	-80	
Heemskerk Leest Mee	450	361	-89	
Peuter-ouderochtend	715	430	-285	
<b>Totaal</b>	<b>11.207</b>	<b>12.645</b>	<b>1.438</b>	<b>12,8%</b>
<b>Participatie, cliëntondersteuning, preventie achterstanden</b>				
<b>Individuele ondersteuning door vrijwilligers</b>	1.055	1.121	66	
<b>Individuele ondersteuning door professionals</b>	11.651	11.127	-524	
Sociaal team	4622	3624	-999	
Sociaal Raadslieden	1790	2937	1147	
AMW	4539	3170	-1369	
SAS	700	715	15	
Schuldhelpverlening	0	0	0	
Noodteam	124			
<b>Preventief collectief aanbod</b>	1.550	1.570	20	
<b>Stap-In</b>	890	761	-129	
<b>Totaal</b>	<b>15.226</b>	<b>14.784</b>	<b>-443</b>	<b>-2,9%</b>
<b>Totalen</b>	<b>33.050</b>	<b>33.802</b>	<b>794</b>	<b>+ 2,4 %</b>