



2020

Jaarverslag





# Inhoud

<b>Voorwoord</b> .....	2
------------------------	---

## Hoofdstuk 1

<b>Raad van Toezicht</b> .....	5
--------------------------------	---

### Over de organisatie

1.1 WPW als een op waarden gebaseerde organisatie .....	7
1.2 Missie voor de periode 1919 –2022 .....	7
1.3 De pijlers van WPW .....	7
1.4 Organisatiestructuur .....	8
1.5 Vrijwilligers – Cliëntenraad .....	8
1.6 Kwaliteitsmanagementsysteem .....	8
1.7 AVG .....	9
1.8 Klachten .....	9
1.9 Financiering .....	9
1.10 Fondsenwerving .....	9
1.11 Clientregistratiesystemen .....	10
1.12 Deskundigheidsbevordering personeel .....	10
1.13 Vrijwilligers .....	10
1.14 Stage .....	11
1.15 Sociale media .....	11

## Hoofdstuk 2

### Jaarverslagen

Gemeente Hollands Kroon .....	12
Gemeente Schagen .....	23
Gemeente Langedijk .....	34
Gemeente Heerhugowaard .....	45

## Jaarverslag 2020

### Voorwoord

Een terugblik op het jaar 2020. Een jaar dat altijd verbonden zal blijven met corona. Met lockdowns, eerste en tweede golven, gesloten cafés en restaurants en avondklok. Op heel veel vlakken heeft de coronacrisis een ingrijpende invloed gehad, voor jong en oud. Er is van iedereen veel gevraagd.

Ook voor Wonen Plus Welzijn (WPW) is het natuurlijk een bijzonder jaar geweest. Het jaar begon voor WPW vol met plannen om, naast de bestaande diensten, in elke gemeente nieuwe projecten op te gaan starten. Het liep allemaal anders. In maart 2020 werd de eerste lockdown van kracht.

Direct hebben we bij WPW gesprekken gevoerd over de vraag, 'Hoe gaan we hiermee om?' Er was een heel breed draagvlak om te onderzoeken hoe we juist in de corona tijd van betekenis konden zijn. We hebben naar aanleiding van de landelijke maatregelen steeds onze dienstverlening weten aan te passen. Geprobeerd om contact te houden met onze cliënten en deelnemers en onze vrijwilligers. Steeds gekeken wat mogelijk was en hoe we van betekenis konden zijn voor de mensen die dit het meest nodig hadden en hebben. Dit heeft geresulteerd in het volgende:

- Door het jaar heen was er een grote behoefte aan onze maaltijddienst waarbij we elke dag bij honderden mensen een goede maaltijd aan huis wisten te bezorgen, met dank aan al die vrijwillige bezorgers.
- De behoefte aan tuin- en huisklussen was ook het hele jaar aanwezig, maar door alle veiligheidsmaatregelen, konden we vaak niet aan deze vraag voldoen. Ditzelfde geldt voor de administratieve ondersteuning en vervoersaanvragen. De boodschappendienst hebben we op veel plekken wel in de lucht weten te houden.
- In elke gemeente was en bleef er bij deelnemers –ondanks de corona– een behoefte aan contact en ontmoeting. Zolang mogelijk is geprobeerd om de Doet en Ontmoet groepen op een normale manier in de lucht te houden. Toen dat niet meer kon zijn deze omgezet naar kleinere groepen van maximaal 4 deelnemers of tijdelijk stopgezet. Er zijn na het uitbreken van corona nagenoeg geen fysieke nieuwe Doet en Ontmoet groepen opgezet.
- Wanneer er geen fysieke ontmoeting meer mogelijk was, is zoveel mogelijk geprobeerd om de 'ontmoeting' op een andere manier vorm te geven. Bijvoorbeeld via telefooncirkels en online ontmoetingen en activiteiten. Hiervoor hebben we via fondsaanvragen zo'n 100 tablets beschikbaar gekregen die in bruikleen gegeven kunnen worden
- We zagen in het afgelopen jaar een grote schroom bij cliënten en deelnemers om zelf contact op te nemen bij hulpvragen. Dit was ook zichtbaar bij andere organisaties. Om deze reden hebben we gekozen voor een actieve benadering en hebben we diverse belrondes gedaan onder onze abonnees. Het ging hier om een incidenteel gesprek wanneer iemand zichzelf goed kon redden, maar ook zijn hier structurele telefonische contacten uit ontstaan. De cliënten en deelnemers van de diensten van WPW hebben dit als heel fijn en ondersteunend ervaren.
- Er bleef het hele jaar behoefte aan deelname aan het ontmoetingscentrum, –huis en –groepen voor mensen met dementie in Schagen, Hollands Kroon en Langedijk. Op deze manier was het voor de thuissituatie mogelijk om het jaar te overbruggen. Wel moest elke groep terug naar een minimale bezetting en is er vaker individuele ondersteuning in de thuissituatie ingezet.
- Werkleerbedrijf de Factorie is het hele jaar, aangepast aan de maatregelen, opengebleven voor kandidaten in hun werkleertraject.
- Diensten als Buurtbemiddeling en aandacht voor verlies zijn zoveel mogelijk op alternatieve manieren doorgegaan. Op een gegeven moment lukte dit vanwege de veiligheidsmaatregelen niet meer.
- Aanvragen voor diensten zoals informatief huisbezoek, welzijnsadvies en VOA zijn in het afgelopen jaar veelal op alternatieve manieren doorgegaan. Wanneer er geen fysiek bezoek mogelijk was, is geprobeerd dit telefonisch of online uit te voeren. Toch zien we in sommige gemeenten een duidelijke afname van deze diensten.
- Er is een behoefte ontstaan bij cliënten en deelnemers aan activiteiten op het gebied van zingeving en verbondenheid. WPW heeft hierop een eigen cursus ontwikkeld die in 2021 zal worden uitgezet.

We zijn in het afgelopen jaar in staat geweest om bijna al onze diensten om te zetten naar 'corona-stijl'. We hebben heel veel geleerd in het afgelopen jaar en ondanks de somberte van corona, zoveel positieve dingen met elkaar bereikt. Dit is alleen mogelijk geweest door de inzet, bevoegenheid en betrokkenheid van de personeelsleden en alle vrijwilligers van WPW. Waarvoor heel veel dank!

In 2020 heeft er ook een verandering plaatsgevonden in de structuur van de organisatie. Mededirecteur–bestuurder Petra Hoekstra heeft medio 2020 de organisatie verlaten om een andere weg in haar leven in te slaan. Hierna is hard gewerkt aan

een verdere invoer van de zelforganisatie bij de uitvoerende teams Hollands Kroon, Langedijk-Heerhugowaard en Schagen en aan een verdere professionalisering van de organisatie.

Dank aan de Raad van Toezicht van WPW die het hele jaar op een wijze en deskundige manier toezicht heeft gehouden op de gehele organisatie. Ook voor hen was het een uitdagend jaar.

Er is licht aan de horizon. Gelukkig zijn er nu vaccins voor Covid-19 beschikbaar gekomen en de verwachting is dat de samenleving de komende maanden stap voor stap terugkeert naar een situatie met minder angst en weer meer bewegingsvrijheid, ontmoeting en verbondenheid. WPW zal er ook in 2021 voor u zijn.

Met dank aan ons personeel, vrijwilligers, raad van toezicht, opdrachtgevers en samenwerkingspartners. We zijn allen verbonden.

Directeur-bestuurder,

Peter de Wit



# Hoofdstuk 1

## Jaarverslag 2020

### Verslag Raad van Toezicht

In tegenstelling tot het vorige jaarverslag wil ik dit keer niet afsluiten maar beginnen met het bedanken van het bestuur, de medewerkers en de vrijwilligers voor alles wat zij voor onze cliënten hebben gedaan. Zowel intern als extern waren er onvoorziene veranderingen. Een nieuwe organisatiestructuur en alle maatregelen en beperkingen a.g.v. Covid-19. De aanpassingen daarin waren soms per dag aan de orde en jullie zijn erin geslaagd met veel flexibiliteit hierop in te spelen. Klasse! Bedankt daarvoor namens alle leden van de RvT.

#### **Toezicht**

De RvT ziet erop toe dat het bestuur onze stichting op een adequate wijze bestuurt en vertegenwoordigt. De taken en bevoegdheden van de RvT zijn expliciet beschreven in de statuten van de stichting en het hierop gebaseerde reglement voor de RvT. De RvT heeft een toezichtkader en een toetsingskader geformuleerd. Verder liggen de taken en bevoegdheden vast in het reglement audit commissie en het reglement remuneratiecommissie. De RvT hanteert de zorgbrede Governance Code. De RvT is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ), als belangenorganisatie voor zorg en welzijn.

De RvT werft haar leden volgens vastgestelde profielschetsen, waarin de gewenste deskundigheid en ervaring is beschreven. Binnen de RvT wordt gestreefd naar een vertegenwoordiging vanuit de invalshoeken: algemeen bestuurlijk, financieel, beleidsinhoudelijk, zorg, welzijn en wonen, maar er wordt ook gelet op de spreiding over het werkgebied. Gedurende het verslagjaar 2020 zijn bijna al deze beleidsterreinen in de RvT vertegenwoordigd. Voor het onderdeel wonen is tot op heden geen afvaardiging gevonden.

#### **Vergaderingen en werkwijze**

Dit is het tweede verslagjaar van de RvT, die de rechtsopvolger is van het Algemeen Bestuur. De RvT heeft in 2020 acht reguliere vergaderingen belegd, te weten op 6 januari, 2 maart, 23 april, 12 mei, 15 juni, 7 september, 19 oktober en 9 december. Er wordt gewerkt met een termijnagenda, zodat vooraf duidelijk is welke onderwerpen er in ieder geval op de agenda komen. De vergaderingen van de RvT zijn in principe besloten, maar er wordt elke vergadering de mogelijkheid geboden aan medewerkers om een specifiek project of afdeling nader toe te lichten. Op die manier krijgen de leden van de RvT enerzijds een duidelijker beeld van de activiteiten en de medewerkers anderzijds een duidelijker beeld van wat de RvT behandelt.

Naast de statutair vastgelegde onderwerpen zoals begroting en jaarrekening e.d. hebben ook de volgende onderwerpen op de agenda gestaan:

- De nieuwe organisatiestructuur n.a.v. het vertrek van een bestuurder
- De verder ontwikkeling van zelforganisatie per werkeenheid
- De verantwoordingsrapportages en ontwikkelagenda
- Het benoemen van een nieuw lid van de RvT als opvolger van Paulien Knol, te weten Willy Botman

Naast deze reguliere vergaderingen zijn de leden van de RvT of een afvaardiging daarvan minder fysiek aanwezig geweest, dan zij hadden willen zijn. Er is nog wel een gesprek gevoerd met afgevaardigden van het personeel naar aanleiding van het door Mat Botman uitgebrachte advies over de nieuwe organisatiestructuur voor WPW.

Ook de traditionele kerstbijekomsten kregen dit jaar een andere invulling omdat het fysiek bij elkaar komen niet mogelijk was.

Tussentijds is er overleg tussen de voorzitter van de RvT en het bestuur, waarin de vergaderagenda en ontwikkelingen die op dat moment van belang zijn, worden besproken. Ook deze overleggen vonden voornamelijk online plaats.

De RvT kent een tweetal commissies, te weten de audit commissie en de remuneratiecommissie. Zij gaan dieper in op specifieke onderwerpen en geven hierover advies aan de voltallige RvT. Bij het aantreden van Willy Botman is ook gekeken naar de verdeling van de aandachtsgebieden van de leden van de RvT.

### Werkgeversrol

Dit jaar heeft het vertrek van Petra Hoekstra een behoorlijke inzet gevraagd van de remuneratiecommissie en de RvT als geheel. De pandemie maakte het verloop hiervan niet echt gemakkelijker. Er is een extern advies gevraagd aan Botman Advies hoe de aansturing en de organisatiestructuur er uit zou moeten zien en of we verder gingen met 1 of 2 bestuurder(s) en welke versterking dit zou vragen in de verdere organisatie.

Dit heeft uiteindelijk geleid tot het besluit dat Peter de Wit het bestuur zou vormen en er meer ingezet zou worden op zelforganisatie van de teams. Gedurende het jaar wordt de vinger aan de pols gehouden of dit toch niet leidt tot ongewenste werkbelasting.

Het afscheid van Petra Hoekstra is om reden van de Covid maatregelen ook anders verlopen dan we voor ogen hadden.

### Zelfevaluatie

In 2020 is er door de RvT een begin gemaakt met een zelfevaluatie, maar die zal pas afgerond worden op het moment dat we weer fysiek bij elkaar kunnen komen.

### Honorering

De leden van de RvT ontvangen, naast een reiskostenvergoeding, geen vergoeding voor hun werkzaamheden. Dit vinden zij niet passend bij een organisatie die voornamelijk bestaat uit vrijwilligers. Op dit moment is er geen aanleiding om hierin verandering aan te brengen.

### Samenstelling Raad van Toezicht

Naam	Aandachtsgebied	Nevenfuncties
Mevrouw L. Franken	Voorzitter, Algemeen bestuurlijk Lid remuneratiecommissie	Vicevoorzitter RvT stichting Trigoon (primair en voortgezet speciaal onderwijs) te Hoorn Lid RvT stichting Sarkon (primair onderwijs) te Den Helder Voorzitter RvT stichting dnoDOEN (dak- en thuislozenopvang) te Alkmaar
Mevrouw P. Knol	Lid auditcommissie, Aandachtsgebied zorg, vrijwilligers	Tot 15 juni 2020
Mevrouw W. Botman	Lid auditcie, Aandachtsgebied Sociaal Domein	Vanaf 15 juni 2020
De heer M. Besteman	Voorzitter auditcommissie, Aandachtsgebied Financiën, bedrijfsvoering en risicomanagement	
De heer F. Bonsel *	Vicevoorzitter en voorzitter remuneratiecommissie, Aandachtsgebied Langedijk en vrijwilligers	
Mevrouw K. Eijkelenboom *	Algemeen lid Aandachtsgebied Vrijwilligers, personeel	

\* Deze leden van de RvT zijn eveneens actief als vrijwilliger binnen de organisatie.

### Rooster van aftreden

Raad van toezicht lid	Benoeming	Afloop 1 <sup>e</sup> termijn	Afloop 2 <sup>e</sup> termijn (4 jaar) (8 jaar)
Kitty Eijkelenboom	1-1-2019	1-1-2023	
Paulien Knol	1-1-2019	15-6-2020	
Mark Besteman	1-1-2019	1-1-2021	1-1-2025
Frank Bonsel	1-1-2019	1-1-2022	-----
Lia Franken	1-1-2019	1-1-2023	
Willy Botman	15-6-2020	15-6-2024	

### Tot slot

Zonder de betrokkenheid en inzet van bestuur, medewerkers en vrijwilligers zou het voor ons onmogelijk zijn om al onze activiteiten uit te voeren. Ook voor de komende jaren doen we weer graag een beroep op u!

Lia Franken, voorzitter

## Over de organisatie

Wonen Plus Welzijn (WPW) bestaat ruim 10 jaar. In de afgelopen jaren is WPW uitgegroeid tot een maatschappelijke organisatie met 1.300 vrijwilligers en 48 beroepskrachten. Onze vrijwilligers zijn het fundament van onze organisatie, zonder hen zouden we niet bestaan. We zijn tot nu als organisatie in staat geweest om goed te luisteren naar de maatschappelijke en gemeentelijke ontwikkelingen. We hebben een dienstenpakket ontwikkeld wat hierop aansluit of in sommige gevallen op vooruit loopt. In 2019 hebben we onze visie en missie opnieuw geformuleerd. Dit heeft geleid tot een nieuw visiedocument 2019– 2022.

### 1.1 WPW als een op waarden gebaseerde organisatie

WPW is van oorsprong een op waarden gebaseerde organisatie, dat wil zeggen, we laten ons leiden door bepaalde waarden over hoe we met onze cliënten, met onze opdrachtgevers en met elkaar omgaan. Deze waarden vormen een kader en anker voor onze goede tijden met mooi weer, maar ook wanneer het minder gaat en het stormt. Het is iets waar we ons aan vast kunnen houden en ook wanneer het nodig is, elkaar op aan kunnen spreken.

De volgende **9 waarden** worden bij WPW en Raad van Toezicht als het meest belangrijk beschouwd:

- Bij WPW is er plaats voor iedereen. Ieder mens is **gelijkwaardig** aan de ander, welk (vrijwilligers)werk, taak of positie hij/zij ook heeft.
- WPW is **betrouwbaar**, zowel intern als naar buiten toe. Eerlijkheid duurt altijd het langst. Afspraken komen we na.
- WPW kent een **flexibele cultuur**. We zijn in staat om mee te bewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen en vraagstukken en de organisatie past zich hierop steeds weer aan. Zonder dat wij per definitie een ja cultuur bewerkstelligen.
- WPW kent een **open en transparante cultuur**. Problemen en vraagstukken worden besproken en niet verborgen gehouden. We praten met elkaar in plaats van over elkaar. We zijn laagdrempelig en benaderbaar
- WPW ziet **zingeving** als leidende drijfveer. Wat we doen bij WPW is van betekenis voor onze cliënten en de samenleving. Hierdoor wordt de mogelijkheid aan onze personeelsleden en vrijwilligers geboden om zelf betekenis te ervaren.
- WPW is een organisatie waar naar mogelijkheden en **persoonlijke groei** wordt gekeken, we kijken naar wat iemand (cliënt, vrijwilliger, collega) kan betekenen of wat we als organisatie kunnen doen om een probleem of vraag op te lossen.
- We vinden het belangrijk dat iedereen met **plezier** werkt bij WPW, met humor en lichtheid komen de beste resultaten. We bewaken daarom ook de belastbaarheid van onze vrijwilligers en medewerkers.
- We proberen te **verbinden**, zowel intern in de eigen organisatie als extern waar we kijken naar wat mensen in de dorpen en buurten verbindt.
- We passen **maatschappelijk ondernemerschap** toe. We innoveren en spelen in op nieuwe ontwikkelingen, maar doen dit tegen een prijs die verantwoord is.

### 1.2. Missie voor periode 2019-2022

WPW zet zich in voor het verbinden van mensen met verschillende leeftijden en uiteenlopende sociaal, economische, achtergronden. Wij zijn van mening dat een samenleving met elkaar wordt vormgegeven. Door allerlei oorzaken kunnen mensen in een kwetsbare positie terechtkomen; zij hebben soms tijdelijk extra ondersteuning nodig om deel te nemen aan de samenleving. WPW kan een belangrijke rol vervullen om dit tot stand te brengen. Wij doen dit door op basis van gelijkwaardigheid, mensen te motiveren, begeleiden, verbinden en ondersteunen om met en voor elkaar het welzijn te organiseren. We geloven in de mogelijkheden van mensen.

WPW heeft uitgebreide preventieve activiteiten om zorg te dragen dat mensen blijven meedoen. Indien noodzakelijk hebben wij een afgestemd dienstenpakket voor hen die het welzijn van zichzelf en de naasten niet op eigen houtje kunnen organiseren. Dit dienstenpakket wordt gedragen en uitgevoerd door al onze vrijwilligers, afkomstig uit de kernen, dorpen en wijken van het werkgebied.

Er is een betrouwbare, professionele organisatie nodig om hen hierbij te ondersteunen en begeleiden en om uiteenlopende voorwaarden te scheppen om het werk mogelijk te maken. WPW is bij uitstek een netwerkorganisatie; samen met gemeenten en andere organisaties proberen we, ieder vanuit een eigen rol en deskundigheid, de maatschappelijke opgaven te realiseren.

### 1.3. De pijlers van WPW

WPW kent vanaf de beginperiode een stevige lokale verankering per gemeente. In elke gemeente is de dienstverlening aangepast aan de wensen, vragen en vooral opdrachten vanuit de gemeente. Zo heeft WPW in elke gemeente een eigen kleur en smaak gekregen met ook de eigen vrijwilligersgroepen.



WPW heeft de volgende indeling rond werkeenheden:

- Wonen Plus Welzijn Hollands Kroon
- Wonen Plus Welzijn Schagen
- Wonen Plus Welzijn Langedijk–Heerhugowaard

Binnen WPW passen we een eigen thematische indeling toe die zoveel mogelijk aansluit bij de gemene deler van de verschillende gemeenten. Deze indeling noemen we pijlers. De in te zetten diensten verschillen per gemeente. In het totaaloverzicht van alle diensten binnen ons werkgebied zien de **6 pijlers** er als volgt uit:

<i>Ontmoeten in buurt en dorp</i>	<i>Bijdragen aan samenleven</i>	<i>Talent werkt</i>	<i>Zelfstandig thuis</i>	<i>Persoonlijke begeleiding</i>	<i>Jong!</i>
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------------------	--------------

Op onze website staan de pijlers uitgebreid omschreven in een productenboek voor de organisatie:

[https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf)

#### **1.4. Organisatiestructuur**

De organisatiestructuur van Wonen Plus Welzijn bestaat uit een Raad van Toezicht, directeur–bestuurder, medewerkers, stagiaires en vrijwilligers. In 2020 was er in de eerste helft sprake van een duo directeur–bestuurder met in totaal 1,5 fte. In de tweede helft van 2020 is dit overgegaan naar één directeur–bestuurder met in totaal 1,0 fte. De directeur–bestuurder is verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatie en voor de beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering. Per 31 december waren er 48 medewerkers in dienst bij WPW (29,0 FTE formatieplaatsen). De functies binnen WPW bestaan uit: activiteitenbegeleider, secretaresse, jongerenwerker, ambulante straatwerker, welzijnsconsulent A en B, coördinator, contact medewerker, administratief medewerker, controller, projectmanager, HR medewerker, beheerder, huishoudelijk medewerker en een directeur–bestuurder. Het ziekteverzuim in 2020 bedroeg 7,49 % (incl. gedeeltelijke re-integratie).

#### **1.5. Vrijwilligers- Cliëntenraad**

WPW is van mening dat zij recht doet aan de cliënten en vrijwilligers door met hen te overleggen over het beleid als het gaat over de diensten die worden aangeboden aan de bewoners in het werkgebied. De vrijwilligers–cliëntenraad heeft als doel de belangen van de cliënten en vrijwilligers van WPW te vertegenwoordigen. De vrijwilligers–cliëntenraad heeft het recht om gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen aan WPW over het verbeteren van de kwaliteit van zorg en diensten aan cliënten. Ook behartigt deze raad de belangen van de vrijwilligers. De vrijwilligers – cliëntenraad heeft een nadrukkelijke eigen rol ten aanzien van de beoordeling van de kwaliteitscriteria. In 2020 bestond de vrijwilligers – cliëntenraad uit vijf leden, te weten:

Mw. J.E.E. van der Geest–Donkers,  
 Mw. M. Ooteman–Bakker,  
 Mw. G.D. de Kruijf–Welboren,  
 Mw. A. Pilot–van der Kort  
 Mw. A.E. Kikstra–Dekker.

Alle leden vervullen naast hun rol als lid een vrijwilligersfunctie binnen het dienstenaanbod. Vanwege de coronamaatregelen kon de raad in 2020 niet fysiek bij elkaar komen. Zij zijn wel betrokken geweest en benaderd voor advies bij de (voortdurende) veranderingen in het dienstenaanbod ten gevolge van coronamaatregelen en de bestuurswisseling binnen WPW. De voorzitter van de vrijwilligers–cliëntenraad heeft telefonisch meegewerkt aan de externe HKZ audit op 28 september 2020.

#### **1.6. Kwaliteitsmanagementsysteem**

In 2020 hebben we onze werkprocessen doorgenomen, deze geactualiseerd en waar nodig aangevuld. Ook in deze bijzondere tijden, waarin processen en werkzaamheden voortdurend aan de actuele coronamaatregelen moeten worden aangepast, is het belangrijk om te blijven letten op onze kwaliteit van dienstverlening. In augustus heeft er een interne audit plaatsgevonden, gevolgd door de externe audit eind september. Het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) van WPW is in deze externe audit getoetst aan het HKZ keurmerk (criteria Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, onderdeel Sociaal Cultureel werk/ Welzijn ouderen) waarna de verbeterplannen voor in 2021 zijn opgesteld en goedgekeurd. Het certificaat is geldig tot 7 november 2023.

Melding incidenten cliënten (MIC): er zijn twee MIC meldingen geweest in 2020. Hier is lering uitgetrokken en meegenomen in het verbeterregister. Beide meldingen zijn naar tevredenheid van de cliënten en medewerkers opgelost.

Melding incidenten medewerker (MIM): er zijn geen MIM meldingen geweest in 2020.

HKZ–certificering betekent dat WPW:

- De cliënt/gebruiker centraal stelt
- De zaken intern goed op orde heeft
- Betrouwbare resultaten kan presenteren
- Voortdurend werkt aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening
- WPW is aangesloten bij MEZZO, heeft een ANBI status en een UWV-erkenning om werkfittrajecten uit te voeren.

### **1.7. AVG**

Vanaf 25 mei 2018 is de AVG (Algemene Verordening Persoonsgegevens) van kracht. De AVG versterkt de positie van de klanten/vrijwilligers en personeel waar persoonsgegevens van worden verwerkt. WPW krijgt hierbij meer verplichtingen en wij moeten kunnen aantonen dat wij conform de nieuwe Wet met persoonsgegevens omgaan.

Voor de implementatie van de AVG is een projectgroep gestart die zich in 2020 onder meer heeft beziggehouden met de thema's: privacy beleid en informatiebeveiliging. WPW heeft een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld. Met het vertrek van deze functionaris uit de organisatie staat WPW voor de uitdaging dit verder op te pakken en door te zetten. Binnen de organisatie wordt een nieuwe functionaris aangewezen welke er samen met de projectgroep voor zorgt dat aan de verplichtingen wordt voldaan.

### **1.8. Klachten**

Een klacht is een mogelijkheid tot verbetering. Wanneer vrijwilligers of klanten ontevreden zijn over onze dienstverlening, dan wordt aan hen de mogelijkheid geboden een klacht in te dienen. De klachtenprocedure en registratie van WPW zorgt ervoor dat klachten tot tevredenheid worden afgehandeld en daar waar mogelijk leiden tot het verbeteren van de bedrijfsvoering/organisatie van WPW. In 2020 zijn klachten binnengekomen over de maaltijden. Veelal gaan deze klachten over de samenstelling van de maaltijden. De klachten zijn intern of in samenspraak met Woonzorggroep Samen afgehandeld. In 2020 zijn verder geen klachten geregistreerd geweest. Daarom is een start gemaakt met het vernieuwen van de klachtenprocedure en klachtenreglement om klachten beter te kunnen monitoren en met als doel optimaliseren van onze dienstverlening naar de klanten.

### **1.9. Financiering**

WPW wordt voor een groot gedeelte gefinancierd door gemeenten door middel van prestatiecontracten. Hiernaast zijn er inkomsten uit de maaltijddienst en het thuisabonnement. Ook heeft WPW een Wlz contract met het zorgkantoor voor het leveren van (groeps) begeleiding.

Het belangrijkste kapitaal van onze organisatie blijft het personeel en de vrijwilligers. Deskundigheidsbevordering en training naar de nieuwe welzijnswerker maar ook voor de vrijwilliger is essentieel. Gestuurd wordt op efficiency en doelmatigheid. Daarvoor zijn meerjarenafspraken met opdrachtgevers gewenst. Het is van essentieel belang dat er afspraken worden gemaakt voor de komende jaren waarin de beleidsontwikkelingen herkenbaar in onze meerjarenbegroting vertaald worden. De financiële positie van WPW is in 2020 gezond te noemen.

### **1.10. Fondsenwerving**

WPW ontvangt voor een groot deel subsidie om de diensten te kunnen opzetten en uitvoeren. Maar voor innovatie is het zeker ook belangrijk om op zoek te gaan naar aanvullende financieringsvormen. Dit om huidige projecten en nieuwe projecten in de toekomst te kunnen financieren en faciliteren. In 2020 hebben wij ook weer op verschillende manieren gebruik kunnen maken van aanvullende middelen. Het Oranjefonds, VSB fonds, Fonds Sluyterman van Loo, Stichting Het Maagdenhuis/ Brentano, en RCOAK hebben hun bijdragen toegezegd voor de ontwikkeling van de Buurtkamers op 8 locaties in Schagen en Hollands Kroon. Met deze extra financiën kunnen de gemeenschappelijke ruimtes van woonzorgcomplexen worden omgevormd tot Buurtkamers: een ontmoetingsplek voor alle (dorps) bewoners. Met het ingaan van de coronamaatregelen hebben we een aanvraag bij de RVO en het Oranjefonds kunnen doen voor de aanschaf van digitale middelen. Zij hebben beiden een fondsaanvraag toegekend waardoor WPW 75 tablets kon aanschaffen die we in bruikleen kunnen geven. We bieden daarmee iedereen de kans om mee te kunnen doen met de in corona tijd opgezette digitale ontmoetingsactiviteiten.

De driejarige Leader subsidie waarmee Werkleerbedrijf De Factorie ontwikkeld is liep in juni 2020 af. Vanwege de coronamaatregelen konden we de laatste acties om de subsidie te benutten niet goed uitvoeren. Er is een wijzigingsverzoek ingediend om de subsidietoekenning met 6 maanden te verlengen. Dat verzoek is goedgekeurd door de RVO. De bijdrage van Leader voor De Factorie moet begin 2021 worden verantwoord en vastgesteld.

In 2020 hebben we ook verschillende (materiële) bijdragen ontvangen vanuit de Hollands Kroonse Uitdaging, de Schager Uitdaging en Stichting de Waaier. Bijvoorbeeld voor de Buurtkamers, voor de Factorie en voor nieuwe projecten als Lokaal Vervoer (Langedijk).

### 1.11 Clientregistratiesystemen

Voor alle producten en diensten wordt gebruik gemaakt van SW-office en Regipro.net. Ook maakt WPW sinds 2017 gebruik van Survalyzer, dit is enquêtesoftware voor bijvoorbeeld het Preventief seniorenonderzoek 2.0 en de vrijwilligersraadpleging. Ook wordt er door het jongerenwerk met het systeem DAS gewerkt. In 2019 is onderzoek geweest of andere registratiesystemen gewenst zouden zijn. In 2020 wordt dit verder opgepakt.

### 1.12. Deskundigheidsbevordering personeel

De medewerkers van WPW hebben deelgenomen aan verschillende vormen van deskundigheidsbevordering. Een cursus, training of informatiebijeenkomst wordt ingekocht bij verschillende opleiders. In het kader van ketensamenwerking en voorlichting zijn er verschillende bijeenkomsten bijgewoond.

In 2020 hebben de medewerkers op gebied van deskundigheidsbevordering het volgende gevolgd:

<i>Thema van training/cursus/infobijeenkomst</i>	<i>Aantal dagdelen</i>	<i>Aantal medewerkers</i>
Dementie door Stichting Geriant	1	8
Samenlevingsopbouw van de Hogeschool Groningen	2	1
BHV training via BHV 4 You	1	28
Projectmatig werken	6	2
Skype training	1	8
Congres Thuis in de Wijk	1	1
Webinar P10 gemeenten 'Goed oud op het platteland'	1	1
Webinar 'Ouderenhuisvesting'	1	1
Webinar 'Maatwerk voor inwoners 'Gemeente Schagen	1	1
Projectmatig Creëren van Phaos	3	3
Verbondenheid en zingeving van Peter de Wit	6	6
Goed omgaan met dementie - online via Samendementievriendelijk.nl	1	2
NCOI opleiding Social Work - 2 blokken (basisbegrippen en plancyclus)	12	1
Intervisie	1	2
Kennisboost - aantrekken nieuwe gezichten	1	1
Buurtcirkel terugkommiddag groepsdynamica	1	1
Training Zelfmoord	1	1
Reanimeren	1	1
Online Training Suicidepreventie	1	1
Infobijeenkomst over eenzaamheid onder jongeren	1	1
Landelijke Conferentie Een tegen eenzaamheid 12/11	1	1
Training gesprekstechnieken 23/9 30/9	4	1
Oogsten van nieuwe gezichten 18/11	1	1
Kansen van vrijwilligerscentrale 18/11	1	1
Training Positieve gezondheid	6	1
Assistent Controller	6	1
Taalmaatjes training Door stichting Lezen en schrijven	4	1
Sociaal Juridische Dienstverlening aan mantelzorgers	1	1

### 1.13. Vrijwilligers

De coronasituatie in 2020 heeft veel van de vrijwilligers gevraagd. Daar waar zij altijd klaar staan voor anderen om te helpen of te ondersteunen was het afgelopen jaar helaas heel vaak de boodschap dat fysieke ondersteuning niet mogelijk was. Toch hebben veel vrijwilligers hun inzet aangepast: er is door velen van hen gebeld met abonnees om te vragen hoe het gaat. Er zijn hulpvragen telefonisch opgepakt en er is 'op afstand' toch contact geweest bv met behulp van de tablets. Er hebben zich met name in de eerste lockdown ook spontaan nieuwe vrijwilligers gemeld die tijdelijk iets extra's wilden doen voor anderen. Ook zij hielpen bijv. mee met de belacties die we gehouden hebben om met zoveel mogelijk abonnees in gesprek te gaan over hoe zij zich redden gedurende de crisismaatregelen. Het gebruikelijke gezamenlijke overleg met vrijwilligers binnen een bepaalde dienst is in veel gevallen ook digitaal, bv via teams, zoom of Skype, georganiseerd. Dat was niet voor iedereen of voor alle diensten prettig of haalbaar. We hebben geprobeerd het contact en het overleg zo goed mogelijk voort te zetten zodat iedereen zich betrokken blijft voelen. Een aantal diensten kwamen noodgedwongen vrijwel stil te liggen omdat bv 1 op 1 ondersteuning niet geboden kon worden. Wel is steeds, in overleg, gezocht naar een alternatieve oplossing wanneer een situatie urgent was.

In 2020 kon WPW rekenen op ruim 1300 vrijwilligers. We waarderen de inzet enorm en we hebben dat gedurende het jaar ook willen laten blijken. Er zijn verschillende 'corona-acties' gehouden (kaarten verstuurd, planten/ bloemen bezorgd,

traktaties gedeeld) om iedereen te bedanken voor de inzet en de betrokkenheid. Ook hebben we na elke persconferentie alle vrijwilligers steeds per werkeenheid nieuwsbrieven gestuurd met een update van wat strengere of verruimde coronamaatregelen direct betekenden voor de dienstverlening en dus voor hun (vrijwilligers) werk daarin. Aan het eind van 2020 kon het gebruikelijke 'eindejaars samenzijn' helaas niet doorgaan. We hebben dat opgelost door bij alle vrijwilligers persoonlijk een kerstattentie langs te brengen. Zo was er toch even persoonlijk contact en konden we iedereen toch persoonlijk bedanken.

#### 1.14. Stage

WPW is erkend leerbedrijf voor MBO stagiaires conform de voorwaarden van Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB). Elke vier jaar wordt de erkenning opnieuw beoordeeld en wordt gekeken of we nog aan de voorwaarden voldoen. De studierichtingen waarvoor WPW erkend leerbedrijf is, zijn:

- Medewerker facilitaire dienstverlening
- Helpende zorg en welzijn
- Medewerker secretariaat en receptie
- Begeleider specifieke doelgroepen
- Persoonlijk begeleider specifieke doelgroepen
- Thuisbegeleider
- Sociaal werker

WPW heeft als beleid dat 'Leren in de praktijk' van het beroep essentieel is voor de vorming van goed gekwalificeerde beroepsbeoefenaren en mogelijke toekomstige medewerkers van WPW. Het afstemmen van de scholing met de praktijk en de ontwikkelingen binnen het werkveld, en WPW in het bijzonder, is een voorwaarde voor het leveren van kwaliteit en continuïteit binnen onze sector en stichting. WPW wil daarom een bijdrage leveren aan het goed opleiden van (toekomstige) beroepskrachten middels beroepsgerichte en beroeps opleidende stages. Daarnaast vinden wij het van belang gemotiveerde en betrokken beroepskrachten op te leiden en bieden wij tevens de mogelijkheid te onderzoeken of het werkveld passend is bij de stagiair(e) middels de maatschappelijke stage en stages op projectbasis. WPW heeft stageplaatsen voor HBO studenten als welzijnsconsulent binnen de teams Hollands Kroon, Heerhugowaard, Langedijk en Schagen. Leerlingen van het MBO en Kaderonderwijs kunnen tevens binnen het Werkleerbedrijf De Factorie en de daaraan gekoppelde diensten stagelopen. Verder is er de mogelijkheid, na afstemming van het onderwerp, het (HBO) afstudeeronderzoek te verrichten binnen WPW.

In de zomer van 2020 hebben vier HBO studenten en zes MBO studenten hun stage succesvol afgerond bij WPW. Begin 2020 zijn twee HBO stagiaires gestart. Omdat er sprake was van een aangepaste dienstverlening door corona en omdat WPW het belangrijk vindt een kwalitatief goede stageplaats te bieden is er kritisch gekeken naar de instroom van nieuwe stagiaires. In het najaar van 2020 zijn er daarom minder stagiaires gestart: vier MBO stagiaires.

Daarnaast zijn er twee HBO studenten die in het kader van een deeltijd-opleiding tot 2022 bij ons stage lopen. Het afgelopen jaar hebben we één aanvraag voor een maatschappelijke stage gekregen, ook deze stagiair kon bij ons terecht.

#### 1.15. Sociale Media

In 2020 is onze website 34.965 maal bezocht, vooral de pagina's Home, onze organisatie, de pagina's van de diverse gemeentes, zelfstandig thuis – maaltijdvoorziening, nieuws en vacatures werden veel bezocht. WPW vermeldt het nieuws en de activiteiten ook op Facebook en Instagram. Hoogste aantal bezoekers per dag op Facebook in 2020 was 1155.



# Hoofdstuk 2 Jaarverslagen

## Jaarverslag 2020

### Gemeente Hollands Kroon

#### INLEIDING

Het jaar 2020 is voor Wonen Plus Welzijn een uitzonderlijk jaar geweest. Uiteraard heeft de uitbraak van Covid-19 een grote invloed gehad op de uitvoering van de diensten. We hebben ons best gedaan om er, binnen alle maatregelen, zo veel mogelijk te zijn voor onze, vaak kwetsbare, doelgroep. Dit hebben we gedaan door onze dienstverlening voort te zetten waar mogelijk, onze dienstverlening aan te passen indien noodzakelijk en in te spelen op deze nieuwe tijd door andere diensten te ontwikkelen. Dit hebben we in samenspraak gedaan met onze opdrachtgevers: gemeente en Inluzio. In de eerste maanden van de Covid-19 uitbraak zijn zij wekelijks geïnformeerd over de stappen die Wonen Plus Welzijn maakte.

In 2020 bereikte Wonen Plus Welzijn Hollands Kroon met haar aanbod duizenden inwoners per jaar. Dit doen we met een klein team van 8 professionals, stagiaires en een groot aantal van meer dan 300 sociaal bewogen vrijwilligers. We verbinden mensen aan elkaar. We kunnen echter nooit een compleet beeld geven. Onze vrijwilligers hebben niet alleen contacten met onze klanten, ook in de eigen straat en buurt en in eigen familie en vriendenkring gebeurt er nog zoveel meer. De vrijwilligers zijn onze "ogen en oren" in de uitgestrekte gemeente Hollands Kroon.

De plezierige contacten met subsidiegever Inluzio en met de gemeente werden in 2020 voortgezet.

In het project Samen Meedoen is een enorme groei aan deelnemers te zien, door ondanks de corona toch nieuwe groepen te starten, zoals de online ontmoetingsgroepen. Bovendien is hoewel door de omstandigheden niet alle deelnemers deel konden nemen aan de groepen wel contact gehouden door belcontacten en belcirkels.

In 2020 zijn er tevens een aantal diensten ontwikkeld om in 2021 uitvoering aan te geven. Zo is in overleg met de gemeente een verkennende notitie kwartiermaker aangeleverd. De seniorenwoonadviseur was al in Schagen actief, maar hiervoor was ook interesse in Hollands Kroon. Hiervoor is een plan ingediend. De financiering wordt gedeeld door gemeente en de drie wooncorporaties.

In dit jaarverslag zullen we aandacht besteden aan de verantwoording van de diensten waarover in het werkplan afspraken zijn gemaakt. Het zal niet verbazen dat wij niet volledig onze resultaten behaald hebben. In dit jaarverslag is daarom bovendien aandacht voor de veranderde dienstverlening die dit jaar heeft plaatsgevonden en voor welke nieuwe diensten er zijn ontwikkeld. Hieronder volgen in dat kader allereerst aan aantal nieuw ontwikkelde diensten.

### Nieuw ontwikkelde diensten in het kader van Covid-19

- ✓ **Opstokers: woorden die (aan)raken**  
In het voorjaar van 2020 is er het initiatief Opstokers opgezet. Het doel was om mensen die thuis zaten na Covid-19 een hart onder de riem te kunnen steken door het (telefonisch) voorlezen van een gedicht of een verhaal. In Hollands Kroon zijn hiervoor dichters en schrijvers geworven om op vrijwillige basis aan mee te doen. In totaal hebben er 4 dichter/schrijvers mee gedaan en is er 10 keer een verhaal/gedicht voorgedragen. In het najaar is het initiatief, in verband met te weinig interesse, gestopt.
- ✓ **Ontwikkeling cursus tegen eenzaamheid**  
In het najaar van 2020 werd steeds duidelijker dat de emotionele gevolgen voor een ieder steeds groter bleken te worden. WPW is na dit signaal in december een interne cursus gestart om een aantal collega's op te leiden om de cursus ofwel digitaal of (indien mogelijk) fysiek te kunnen geven. Het is in december bekend gemaakt in de media.
- ✓ **Youtube kanaal WPW**  
Wonen Plus Welzijn is in de zomer van 2020 een eigen Youtube kanaal gestart om haar vrijwilligers, abonnees en klanten te kunnen bereiken in beeld en geluid.
- ✓ **Tablets in bruikleen**  
Er is een landelijke fondsaanvraag gedaan voor de aanschaf van tablets. Deze aanvraag is toegekend. Voor Hollands Kroon zijn er 25 tablets beschikbaar gesteld voor een ieder om zonder enige kosten in bruikleen te krijgen. Naast de landelijke fondsaanvraag zijn er ook voor de HKU en de Rabobank gelden ontvangen voor de aanschaf van extra tablets. Door de aanschaf van tablets is het voor mensen mogelijk om toch in contact te komen met anderen, ofwel via het online aanbod van Wonen Plus Welzijn ofwel in de privésfeer.

- ✓ **Noodopvang**  
In het voorjaar van 2020 zijn er 3 locaties gezocht voor de noodopvang: de Oude School/ Wieringerwaard, Vikingschip/Den Oever en 't Boetje/Middenmeer. De noodopvang is een samenwerking tussen Wzg Samen, Geriant en Wonen Plus Welzijn in samenwerking met gemeente en Includio. Mensen met dementie die door de corona maatregelen in de knoop komen in hun thuissituatie kunnen 1-op-1 opgevangen worden door een beroepskracht in één van de genoemde locaties.
- ✓ **Doemee(r) mappen**  
Deelnemers van groepen en activiteiten en ook andere geïnteresseerden is een Doe Mee®map aangeboden met hierin bezigheden die bijdragen aan de invulling van hun dag en met informatie. Er zijn 220 mensen met een Doe Mee®map verblijd.
- ✓ **Belrondes**  
Om kwetsbare mensen een helpende hand te bieden is een groot deel van onze abonnees tijdens de corona lockdown telefonisch benaderd om te vragen hoe het met hen gaat, waar zij eventueel hulp bij nodig hebben en voor een praatje. 978 abonnees zijn gebeld door vrijwilligers. Hieruit zijn 177 matches gekomen voor een (twee) wekelijks telefoontje.

Om overzichtelijker en duidelijker naar voren te laten komen wat WPW doet en waarom, heeft WPW in haar visieplan 2019–2022 pijlers gevormd.

Het jaarverslag en behaalde resultaten van Hollands Kroon volgt de indeling met pijlers van het productenboek

[https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf)

Iedere pijler heeft haar eigen doelen en diensten. Deze diensten zullen worden genoemd met de bijzonderheden erbij.

Hierin volgt de cijfermatige verantwoording.

## **Pijler 1: Ontmoeten in buurt en dorp**

Inwoners kunnen elkaar ontmoeten en zich met elkaar verbinden. Ze ontplooiën zoveel mogelijk zelf activiteiten hiertoe. WPW heeft hierin een faciliterende en ondersteunende rol.

### **1.1| Samen Meedoen, Doet en Ontmoet**

In Samen Meedoen geven we, in opdracht van Includio, ondersteuning aan mensen die door verschillende oorzaken in een kwetsbare positie terecht zijn gekomen. Zij hebben soms tijdelijk, extra ondersteuning nodig om deel te nemen aan de samenleving. Bij Samen Meedoen kan een ieder op eigen wijze, in dorp of wijk aansluiten voor zinvolle tijdsbesteding en/of het uitbreiden van het netwerk.

Het jaar 2020 heeft een totaal andere wending gekregen voor alle ontmoetingsgroepen, zoals de Doet & Ontmoetgroepen, in het project Samen Meedoen. De omstandigheden hebben een groot beroep gedaan op de flexibiliteit en het verbindend vermogen van de vrijwilligers en professionals.

We hebben de groepen tijdens de eerste corona golf gesloten en hierdoor kwam de focus te liggen op het omzetten van de "live" bijeenkomsten naar andere vormen van contact en verbinding. We zijn hiervoor belrondes en –cirkels gestart.

We zijn aan de slag gegaan met het opzetten van een nieuwe vormen van ontmoeten. De onlinebijeenkomsten: Kopje Thee met WPW, ActiefOnline, Mannenpraatgroep en de Matchgroep.



Mede door een fondsaanvraag hebben we de beschikking over tablets. De tablets zijn uitgedeeld onder de bezoekers, abonnees, vrijwilligers en andere geïnteresseerde zodat zij ook gebruik konden maken van de online diensten.

We hebben de Doemee®mappen ontwikkeld. Een map met (diverse) informatie bijvoorbeeld over corona, de mogelijkheden voor ondersteuning, creatieve activiteiten, wandelroutes kruiswoordraadsels met prijsvraag en contactgegevens. Een map ter ondersteuning, zingeving en om met elkaar in contact te blijven. Deze mappen zijn uitgedeeld aan alle bezoekers en andere geïnteresseerden

Na de eerste golf zijn we de "live" bijeenkomsten in juni weer gestart met de nodige voorzorgmaatregelen. We merkten dat we een belangrijke rol vervulden om te waken aan de nieuwe samenleving en de geldende regels, we daar een brug vormden om met deze nieuwe omstandigheden om te gaan. Tijdens de tweede golf hebben we de groepen open gehouden voor mensen met grotere ondersteuningsbehoeften, zoals vergeetachtigheid en tegen verdere vereenzaming. De maximale grootte van deze groepen werd beperkt tot 4 deelnemers.

Ondanks deze bijzondere omstandigheden zijn we gegroeid van 8 naar 18 dagdelen in 2020. Er is een Doet & Ontmoet Fit in Breezand ontstaan, we zijn een werkplaats in Molen de Hoop in Den Over gestart en ook bij 't Boetje van Present in Middenmeer. We zijn het Ontmoetingshuis Wieringen, in samenwerking met het Wieringereilandmuseum Jan Lont, op Stroe begonnen. Een uniek en nieuw concept. Hier kunnen twee dagen in de week mensen met geheugenproblematiek terecht en meedraaien met de activiteiten in het museum. Ook zijn de ontmoetgroep van het Rode Kruis, de open inloop met het Repaircafé in het Posthuis/De Meerpaal en de Carrousel onderdeel geworden van Samen Meedoen en zo hebben we een mooi deel van het vlekkenplan in Hollands Kroon kunnen vervullen invullen. In september hebben we de Doet & Ontmoet Parkzicht ondergebracht in Dorpshuis Hippolytushoef en de Doet & Ontmoet Maria Mater verplaatst naar Dorpshuis de Harmonie in 't Veld.

Ontmoeting en contact zijn in dit jaar van corona in een totaal ander daglicht komen te staan en erg onder druk gezet. Ondanks deze situatie hebben we het contact weten te behouden met onze deelnemers. Hebben we een groei in het deelnemers aantal weten te bereiken, mede door onze omschakeling, de online bijeenkomsten en het wekelijkse belcontacten en cirkels.

### **1.2| Leefbaarheid door ontmoeten**

In 2020 is er besloten om het project Leefbaarheid door ontmoeten anders in te richten. De gemeente heeft Wonen Plus Welzijn gevraagd om een notitie te schrijven over hoe zij het project in willen richten. Hierop is een verkennende notitie geschreven door Wonen Plus Welzijn over de inzet van een kwartiermaker.

Het doel is om te inventariseren van wat nodig is in de desbetreffende kern aan voorzieningen en om te zorgen dat het dorp toekomstbestendig wordt voor zowel jong als oud. De kerngroep bestaat uit: gemeente, Inclusio, LSBO-Hollands Kroon en Wonen Plus Welzijn.

### **1.3| Gemeenschappelijke ruimtes in woonzorgcentra**

In 2019 hebben WZG Samen, Woningstichting Anna Paulowna en Wonen Plus Welzijn de gesprekken vervolgd over de toekomst van de gemeenschappelijke ruimtes van de woonzorglocaties. In deze gesprekken is overeengekomen dat Wonen Plus Welzijn de rol van het coördineren en beheren van de gemeenschappelijke ruimtes in Keijzershoff en Carrousel per 1 januari 2020 op zich neemt. Er is gekeken naar een andere invulling hiervan zodat de vele activiteiten in deze ruimtes die worden georganiseerd door de vrijwilligers en voor de inwoners van de kernen, door kunnen blijven gaan. Zo wordt eenzaamheid tegen gegaan en ontmoeting mogelijk gemaakt. Begin 2020 is hier goed gebruik van gemaakt. De zaal was dagelijks in gebruik door met name recreatie en seniorenverenigingen maar ook door bewoners en organisaties. Vrijwilligers en bewoners zijn betrokken zodat we samen vorm kunnen blijven geven aan het beheer van deze ruimtes.

Door de maatregelen om de verspreiding van het corona virus tegen te gaan, is het gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes in maart helaas stil komen te liggen. We zijn blijven kijken wat er mocht, nodig was en verantwoord was. Zo zijn hygiëne maatregelen getroffen en konden de ruimtes in de 2<sup>e</sup> helft van 2020 op voorwaarden gebruikt worden. Deze voorwaarden vormden voor gebruikers een beperking. Samen met deze gebruikers hebben we gekeken hoe zij op verantwoorde wijze de ruimte toch konden gebruiken om eenzaamheid tegen te gaan en ontmoeting toch mogelijk te maken.

## **Pijler 2: Bijdragen aan samenleven**

Inwoners dragen actief bij aan het vormgeven van de leefomgeving. WPW heeft hierin een ondersteunende en faciliterende rol.

### **2.1| Noordkopvoorelkaar**

#### **2.1.a| Klankbordgroep**

Het doel van de klankbordgroep Noordkopvoorelkaar is om als collectief te bespreken hoe we het aanbod van vrijwilligerswerk voor nu en in de toekomst zo goed mogelijk kunnen ondersteunen, faciliteren en activeren, om het aantal vrijwilligers op peil te houden.

In 2020 zijn we één maal online bijeen geweest.

#### **2.1.b| Werkgroep**

Vanuit de klankbordgroep is er een werkgroep ingesteld die als doel heeft om de bewustwording voor het onderwerp kwetsbare vrijwilligers verder uit te dragen en hierop acties uit te zetten. Dit jaar is er bij de diverse gemeenten een aanvraag uitgezet om de acties meer handen en voeten te kunnen geven. De gemeenten Schagen en Hollands Kroon zijn akkoord met een aparte financiering hiervan. In 2021 hopen we dat ook de gemeente Den Helder zal kunnen aanhaken om hierna de acties regionaal te kunnen gaan uitzetten. We zetten in op een bewustzijns campagne gericht op zowel (mede-) vrijwilligers, inwoners als organisaties. De acties die we willen ondernemen zijn: het organiseren van diverse webinars, het uitbrengen van een huis-aan-huis flyer en aan algemene een folder.

## **2.2| Website**

Het bieden van een sociale marktplaats en platform voor burgerparticipatie. Een van de doelen voor 2020 was meer bekendheid geven aan het platform. Met de komst van corona heeft het opstellen van een communicatieplan geen prioriteit gekregen maar is er wel veel aan communicatie gedaan. Hier is mee gestart door meer berichten te plaatsen op sociale media en hulpvragers te wijzen op de mogelijkheden van het platform. Het aantal volgers op Facebook is gestegen met 6%. Het aantal volgers op Instagram is gestegen met 29%.

Daarnaast hebben we tijdens een uitzending van radio Noordkop toegelicht wat Noordkopvoorelkaar nu is en hoe het werkt. Ook is tijdens deze uitzending ingezoomd op de mogelijkheid om een maatje te zoeken via het platform. De mogelijkheid om een maatje te zoeken is toen ook op een prominente plek, in het menu, op de website gezet. Echter, door een centrale wijziging vanuit NLvoorelkaar in het vierde kwartaal, is dit nu niet meer mogelijk.

Vanaf het tweede kwartaal stond 'hulp tijdens corona' centraal. Er is er een aparte paginagroep aangemaakt die betrekking heeft op corona. Op Noordkopvoorelkaar konden hiermee niet alleen vraag en aanbod in vrijwilligerswerk worden gekoppeld maar is er ook voorzien in informatie m.b.t. vrijwilligerswerk in tijden van corona. Ook zijn er initiatievenpagina's aangemaakt waarop vrijwilligersinitiatieven in de verschillende gemeenten zijn gebundeld met als doel de mogelijkheden in een overzicht zichtbaar voor zowel hulpaanbieders en hulpvragers. Deze pagina's hebben gezorgd voor een stijging in aantal bezoekers van 143%. Helaas is het aantal bezoekers de tweede helft van 2020 achtergebleven t.o.v. vorig jaar en komen we gemiddeld op een lichte stijging van 1% over het hele jaar. Om dit aantal in 2021 weer omhoog te halen wordt er alsnog een communicatieplan opgesteld.

## **2.3| Vrijwilligerspunt Noordkopvoorelkaar**

Het Vrijwilligerspunt in Schagen is drie ochtenden in de week geopend om particulieren, vrijwilligers en organisaties bij te staan met informatie en advies. Er is ook de mogelijkheid tot afspraak maken thuis of op een Servicepunt in de buurt. Vanaf maart is het vrijwilligerspunt i.v.m. corona een aantal maanden gesloten geweest. Vanaf de zomer is het punt vervolgens één ochtend in de week bezet geweest om juist in deze tijd hulpvragers te koppelen aan hulpaanbieders. Het aantal matches is in 2020 gedaald ten opzichte van 2019. Dit is o.a. te verklaren door hulpvragers en hulpaanbieders die elkaar hebben gevonden via de initiatievenpagina's, welke hierdoor niet zijn geregistreerd als match in ons systeem.

## **2.4| Cursusaanbod**

Een speciale module voor het clusteren van cursusaanbod van verschillende organisaties. In 2020 is het aanbod van cursussen gelijk gebleven. Dit is te verklaren doordat het 'nieuwe' aanbod vaak fysieke cursussen betreft. Deze waren het grootste deel van 2020 vaak niet mogelijk i.v.m. de lockdown.

## **2.2| Burgerinitiatieven**

### **2.2.1|Graag Gedaan Anna Paulowna**

Voorziet in de behoefte van 55 plussers als het gaat om vervoer in en rond Anna Paulowna. Wonen Plus Welzijn heeft hierin een faciliterende en ondersteunende rol. Graag Gedaan blijft als zelfstandige werkgroep met haar vrijwilligers zorgen voor de dienstverlening, het vervoer. I.v.m. de lockdown én de kwetsbare doelgroep waar de vrijwilligers zich in bevinden, is er vanaf maart 2020 tijdelijk niet meer gereden. De dagverzorging welke een groot deel van de ritten besloegen, heeft een andere vervoerder gevonden tijdens de lockdown en werkt hier nog steeds mee samen. Later in het jaar zijn er wel weer noodzakelijke ritten opgepakt, maar vergeleken met vorige jaren kwamen er minder hulpvragen. In 2020 zijn er 135 ritten gereden voor de dagverzorging en 128 overige ritten.

### **2.2.2|Posthuis**

Twee keer per maand open inloop. Er kunnen aan de VOA vragen gesteld worden op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Naast de open inloop wordt er één keer per maand, een Repaircafé gehouden. In 2020 komen er gemiddeld 15 personen bij de inloop en 5 personen bij het Repaircafé.

## **2.3| Samenwerkingsinitiatieven en platformen**

### **LSBO-HK**

Al jaren heeft de LSBO-HK met WPW HK een hechte band welke wordt bevestigd in een samenwerkingsconvenant. De gemeente werkt samen met Geriant, Woonzorggroep Samen, de samenwerkende ouderenbonden en Wonen Plus Welzijn aan een dementievriendelijk Hollands Kroon.



### ***Dementievriendelijke gemeente***

Wonen Plus Welzijn speelt een rol in de organisatie en uitvoering van bijeenkomsten op het gebied van dementievriendelijke gemeente en wij nemen deel aan het Alzheimer café. Naast bijdragen aan een dementievriendelijke gemeente Hollands Kroon is Wonen Plus Welzijn bezig om een dementievriendelijke organisatie te worden.



### ***Ondersteuning statushouders***

Wonen Plus Welzijn heeft samen met de Wooncompagnie het Platform statushouders in het leven geroepen met als doel om witte vlekken in ondersteuning statushouders in Hollands Kroon in beeld brengen en acties op uit te zetten.

### ***Adviesgroep Hollands Kroonse Uitdaging***

Wonen Plus Welzijn adviseert over aanvragen voor incidentele subsidies onder leiding van de Hollands Kroonse Uitdaging. Leden van de adviesgroep zijn: Sportservice, gemeente, Inluzio en Wonen Plus Welzijn.

### ***Overige platformen***

- De welzijnsconsulenten nemen deel aan het Platform Mantelzorgondersteuning in de Kop, georganiseerd door het Mantelzorgcentrum.
- Er wordt deelgenomen aan het overleg De Verbinding, waarin partijen samen komen met als onderwerp ondersteuning aan mensen met een psychische beperking.
- WPW is onderdeel van de Klankbordgroep Sportakkoord.

### ***Overige samenwerkingsinitiatieven***

- In de zomer van 2020 is er door de Kopgroep bibliotheek contact gezocht met Wonen Plus Welzijn. De bibliotheek had een subsidie vanuit het Rijk ontvangen om een IDO, een Informatiepunt Digitale Overheid, te gaan starten. Voor de inzet van vrijwilligers bij het IDO zou Wonen Plus Welzijn een belangrijke rol kunnen vervullen. Er zijn meerdere gesprekken geweest, door de corona was het niet mogelijk om grote stappen te maken.
- Voor de landelijke Week tegen de Eenzaamheid hebben Humanitas, Link, LSBO-HK en Wonen Plus Welzijn de handen ineengeslagen. In gezamenlijkheid hebben ze een plan bedacht om in coronatijd toch te zorgen voor een gezellige en educatieve bijeenkomst met een high tea. Er is bij 12 Doet & Ontmoetgroepen voor 150 mensen een fantastische middag georganiseerd, in deze moeilijke coronatijd. De aangevraagde subsidie bij het HKU werd hiervoor toegekend.
- In de zomer van 2020 heeft de gemeente gelden aangevraagd voor Jeugd aan Zet. Er zijn in totaal 41 jongeren ingezet in de leeftijd tussen 10-16 jaar bij de Doet & Ontmoets. Er is een rollatorwasstraat georganiseerd, er zijn lekkere koekjes gebakken voor de mensen en er is muziek gespeeld en gedanst in de groepen. Er zijn ook twee tuintjes opgeknapt door de jongeren bij abonnees van Wonen Plus Welzijn.
- De burgemeester was in het najaar op bezoek gegaan bij het Wiringerlant college. Vanuit een student kwam het signaal dat zij graag haar opa en oma zou willen zien, maar dat het door de beperkte ruimte in hun seniorenwoning niet mogelijk was. Wonen Plus Welzijn heeft ruimten beschikbaar gesteld in alle regio's van Hollands Kroon om dit mogelijk te maken. Jammer genoeg werden er vanaf half december strengere maatregelen gesteld en heeft dit project geen doorgang kunnen vinden.
- Wonen Plus Welzijn is sinds het najaar betrokken bij de pilot Welzijn Op Recept in Anna Paulowna. De pilot wordt aangestuurd door ZONH en is een samenwerking tussen huisartsen/POH-er, Inluzio en Wonen Plus Welzijn. Na deze pilot wordt gekeken de WOR ook verder in Hollands Kroon kan worden ingezet.

Initiatieven en activiteiten die door vrijwilligers worden georganiseerd met minimale inzet van de beroepskracht zijn gecontinueerd. Dit zijn: de Brunch in Nieuwe Niedorp en de Parkzichtactiviteiten in Hippolytushoef. In Nieuwe Niedorp is een gespreksgroep actief. Ook is WPW betrokken bij de scootmobielpoule in Anna Paulowna. Door Covid-19 zijn er alleen activiteiten tot en met half maart mogelijk geweest.

## ***Pijler 3: Talent werkt***

Inwoners zijn voldoende toegerust om actief te worden en te blijven. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

### ***Instroom nieuwe vrijwilligers***

Het is belangrijk dat we de vrijwilligers die bij ons willen werken aan ons verbinden. Ook kwetsbare vrijwilligers. We streven naar inclusie: iedereen doet mee. Het is bovendien zo dat als er geen vrijwilligers zijn we onze dienstverlening niet kunnen voortzetten. Het betekent wel een extra verzwaren in de werkzaamheden voor de medewerkers van Wonen Plus Welzijn om ook deze groep te verwelkomen en de mensen een stukje begeleiding te bieden om het vrijwilligerswerk tot een succes te maken. Begin 2020 was ons streven om 10% meer nieuwe vrijwilligers binnen onze organisatie te ontvangen. Gelukkig

hebben we wel nieuwe kwetsbare vrijwilligers mogen ontvangen maar geen groei van 10% behaald. We zien dat tijdens corona veel mensen bereid waren iets extra's voor een ander te doen, o.a. in de vorm van vrijwilligerswerk. Echter zien we dat nieuwe kwetsbare vrijwilligers juist extra begeleiding nodig hebben welke tijdens de periode van corona en de lockdown moeilijk te realiseren was.

## **Pijler 4: Zelfstandig thuis**

Inwoners, ook wanneer zij in een kwetsbare situatie zijn, kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in de eigen woonomgeving en deelnemen aan het reguliere maatschappelijke leven. De rol van WPW hierin is uitvoerend en informatief.

### **4.1| Servicepunten**

Inwoners kunnen bij het servicepunt terecht voor informatie, verwijzing en bemiddeling op het gebied van wonen, welzijn en zorg. Alle servicepunten worden gerund door vrijwilligers en gecoördineerd door een welzijnsconsulent. De gemeente Hollands Kroon heeft een Servicepunt in Anna Paulowna, een servicepunt in Nieuwe Niedorp, een servicepunt in Hippolytushoef en een servicepunt in Wieringerwerf. Tijdens de verplichte sluiting van een locatie tijdens een lockdown, is er altijd één Servicepunt open gebleven. Telefonisch werd doorverbonden naar dit punt.

### **4.2| Thuisabonnement**

Ouderen, gehandicapten en chronisch zieken kunnen een thuisabonnement afsluiten. In 2020 hebben we de dienstverlening aan moeten passen aan de maatregelen die werden genomen. We zien hierdoor uiteraard een daling in de verleende diensten. We zien echter een stijging van het aantal abonnees. En we zien dat, hoewel er minder gebruik van onze diensten is gemaakt (ook door de maatregelen), er veel burenhulp was tijdens de lockdown. Voor onze abonnees is het een fijn en veilig gevoel dat het thuisabonnement van Wonen Plus Welzijn altijd als achtervang kan fungeren indien burens of familie geen hulp kunnen verlenen. Bovendien communiceren we dat in noodgevallen we altijd meedenken om een oplossing te vinden.

Op Wieringen zijn er veel praktische diensten uitgevoerd, dit zijn voornamelijk wekelijkse boodschappen die worden gedaan. Zoals ook te lezen is in de inleiding, is een groot deel van onze abonnees tijdens de corona lockdown telefonisch benaderd om te vragen hoe het met hen gaat, waar zij eventueel hulp bij nodig hebben en voor een praatje. 978 abonnees zijn gebeld door vrijwilligers.

### **4.3| Telefooncirkel**

De Telefooncirkel valt sinds 2020 onder de paraplu van Wonen Plus Welzijn. Hiervoor was de telefooncirkel onderdeel van het Rode Kruis. De Telefooncirkel bestaat uit een groep deelnemers en start iedere morgen om 8.30 uur. Binnen de cirkel belt iedere deelnemer de volgende op de lijst. Bij meerdere malen geen gehoor of bij calamiteiten kan de vrijwilliger worden benaderd om betreffende contactpersonen in te schakelen.

### **4.4| Vrijwillige Onafhankelijk Adviseur (VOA)**

In de loop van 2019 is op verzoek en in samenwerking met het wijkteam van Inluzio de pilot 18+ opgezet. Met deze pilot kijken we of de VOA's hetgeen dat ze betekenen voor de groep 45+ ook kunnen inzetten voor de groep 18+. De pilot in 2020 omgezet naar structurele dienstverlening. De VOA's hebben ook actief meegedaan met de belrondes (tijdens de lockdowns (in Covid-19 tijd). Bij het preventief seniorenonderzoek zijn de VOA's ingezet als na het afnemen van de enquête er veel vragen waren. De VOA heeft dan het contact hiervoor gelegd.

### **4.5| Maaltijdservice**

De maaltijdvoorziening is een belangrijke voorziening voor veel kwetsbare thuiswonende ouderen, juist nu mensen steeds langer op zichzelf moeten blijven wonen. In 2020 kon de maaltijdvoorziening het hele jaar door blijven gaan met aangepaste regels voor de bezorging. We bezorgen maaltijden voor 7 dagen in de week.

Met de vaste groep vrijwilligers zijn de maaltijden 6 dagen per week rondgebracht, waarmee ook de signalerende functie, in stand bleef. De professional zorgde ervoor dat actie werd ondernomen als de vrijwilligers aangaven dat het bij een maaltijdgebruiker niet zo goed ging. Hiervoor kan familie benaderd worden, een VOA worden ingezet of contact met het wijkteam worden opgenomen.

We bieden begeleiding aan alle vrijwilligers in Hollands Kroon die de maaltijden rondbrengen. Het zijn ongeveer honderd vrijwilligers die volgens een rooster de maaltijden bezorgen. Er waren in 2020 319 maaltijdgebruikers in Hollands Kroon. Dit betekent een stijging van 60% t.o.v. 2019. De maaltijden worden afgenomen bij Wzg Samen.

Bij de regio Niedorp is een forse stijging in koelverse maaltijden te zien, dit komt omdat vorig jaar niet alle maaltijden goed geteld zijn. Alleen de maaltijden in Maria Mater zijn meegenomen.

De welzijnsconsulent begeleidt de vrijwilligers dagelijks als achterwacht door het vormgeven van de routes, het organiseren van overleg, het stroomlijnen van de werkwijze, het werven (indien noodzakelijk) van nieuwe vrijwilligers en met deskundigheidsbegeleiding. De welzijnsconsulent heeft een faciliterende, aansturende, organiserende en coördinerende rol. De maaltijdvoorziening bestaat uit een koelverse- en vriesverse maaltijdservice.

#### 4.6| Preventief huisbezoek

Begin 2020 is een start gemaakt met het uitzetten van de enquête preventief seniorenonderzoek. Toen we te maken kregen met de lockdown is ervoor gekozen alle inwoners van Hollands Kroon tussen de 75 en 85 jaar de uitnodiging voor het digitaal invullen van de enquête te versturen met de hoop om later in het jaar, na de lockdown, de inwoners van 85 jaar en ouder te kunnen bezoeken en samen met hen de enquête in te vullen. Hiervan zijn in 2020 566 enquêtes ingevuld. In verband met de kwetsbare doelgroep waar deze inwoners in vallen en wederom weer een lockdown in de tweede helft van 2020, hebben deze huisbezoeken nog niet plaats kunnen vinden.

### Pijler 5: Persoonlijke begeleiding

Inwoners in een kwetsbare positie kunnen met gerichte ondersteuning activiteiten ondernemen, elkaar ontmoeten en functieverlies proberen te beperken zodat zij en de mantelzorger in de eigen woonomgeving kunnen blijven wonen. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

#### 5.1| Zorgvrijwilligers (onderdeel van Noordkopvoorelkaar)

In de originele aanvraag van de offerte 2014/2015 was er uitgegaan van 10 trajecten per jaar. Dit aantal werd al snel overschreden. In 2020 waren er 21 trajecten die vanuit eerdere jaren nog voortduurden. Er zijn 66 nieuwe trajecten ingevuld. Deze explosieve stijging komt voort uit een grotere behoefte als gevolg van de lockdown. Om in deze behoefte te kunnen voorzien, is ervoor gekozen koppelingen te blijven maken waarbij de hulpvrager periodiek (wekelijks of tweewekelijks) door de zorgvrijwilliger wordt gebeld voor een gesprek in plaats van een huisbezoek.

### Diensten met andere afspraken, gefinancierd via de gemeente

Er zijn een aantal diensten die wel worden gefinancierd door de gemeente maar waarvoor andere afspraken gelden. Voor een beschrijving van deze diensten zie het productenboek

[https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf)

- *Taalmaatjes*
- *Buurtcirkel (via regionale gelden)*
- *Vrijwillige administratieve ondersteuning (aanbesteding)*

### Diensten die niet gefinancierd worden

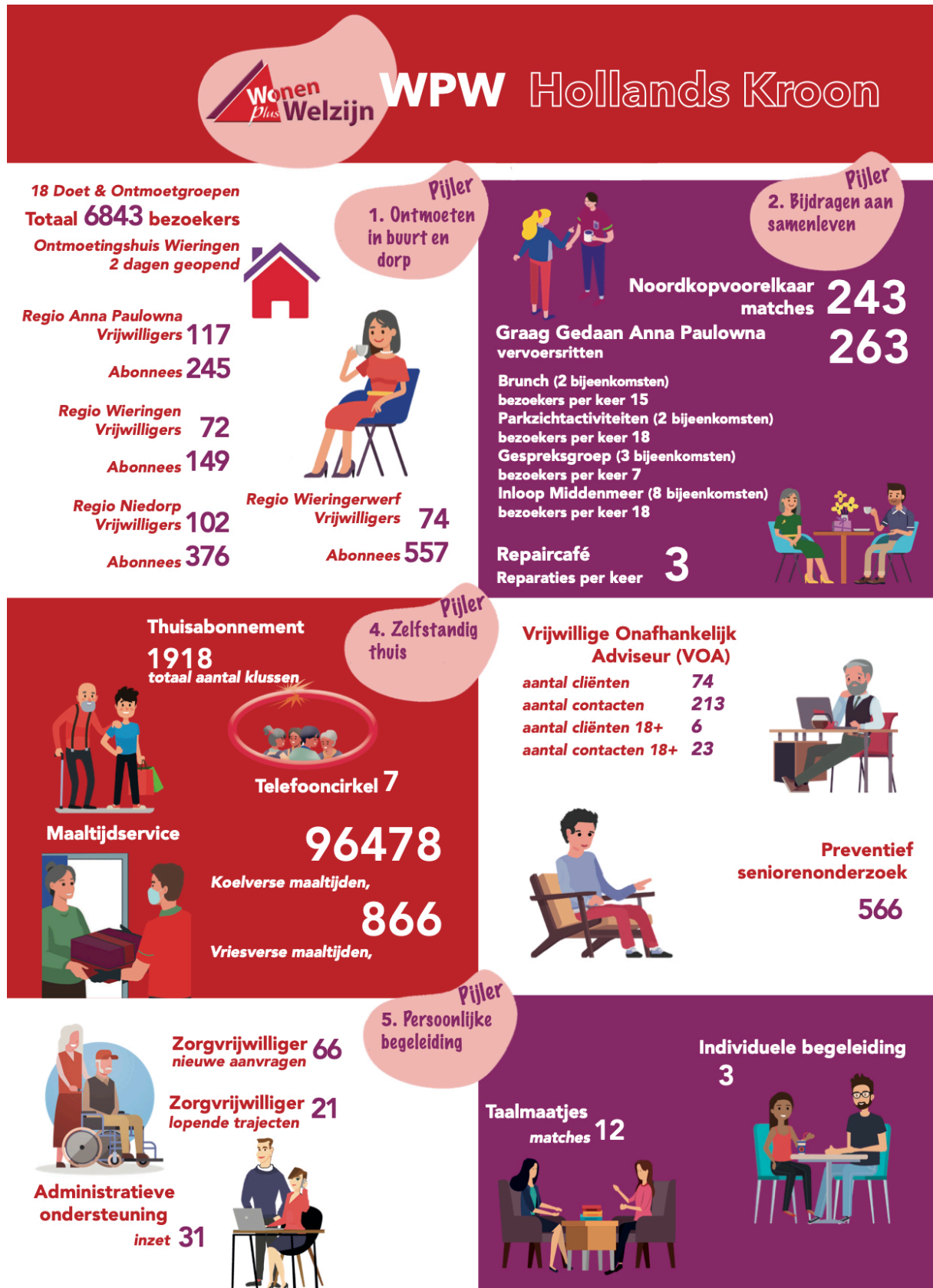
Aan de CVA groepsondersteuning en aan het Ontmoetingscentrum nemen ook mensen uit Hollands Kroon deel. Maar deze diensten worden georganiseerd vanuit de gemeente Schagen. Voor een beschrijving van deze diensten zie het productenboek: [https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf)

- *CVA groepsondersteuning*
- *Ontmoetingscentrum dagbesteding voor mensen met dementie en hun mantelzorgers*
- *Ontmoetingscentrum De Verbinding in Julianadorp*
- *Koor "op eigen wijze"*
- *Individuele begeleiding*
- *WPW Magazine*

Werkeenheid Hollands Kroon	Regio Anna Paulowna		Regio Wieringen		Regio Niedorp		Regio Wieringerwerf		Totaal	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>Cijfers</b>										
Vrijwilligers	117	96	72	63	102	90	74	71	365	320
Abonnees	245	218	149	126	376	365	557	546	1.327	1.255
<b>Pijler 1 Ontmoeten in buurt en dorp</b>										
Gemiddeld aantal bezoekers per keer:										
D&O Vikingschip Den Oever			12	9					12	9
D&O Cultuurschuur Wieringerwerf							15		15	
D&O Dorpshuis Slootdorp							9	10	9	10
D&O Kroonwaard Middenmeer							9	14	9	14
Matchcafé	4								4	
Ontmoetingshuis Wieringen			4						4	

D&O Parkzicht Hippolytushoef			13	14					13	14
D&O Carrousel Breezand			16						16	
D&O Dorpshuis Hippolytushoef			5						5	
Actief Online									6	
D&O Den Kriek Breezand	4								4	
D&O Maria Mater 't Veld					8	15			8	15
D&O Harmonie Nieuwe Niedorp					5				5	
D&O Posthuis Middenmeer								10	10	
D&O Oude School Wieringerwaard	9	8							9	8
D&O Cultuurschuur Wieringerwerf							13	12	13	12
Matchgroep 't Boetje Middenmeer							3		3	
D&O Keijzershoff Anna Paulowna	26	19							26	19
Totaal aantal deelnemers D&O									6.843	4.992
<b>Pijler 2 Bijdragen aan samenleven</b>										
Noordkopvoorelkaar matches									243	328
Graag Gedaan Anna Paulowna aantal ritten									263	859
Brunch (2 bijeenkomsten), bezoekers p. K.					15	15			15	15
Parkzicht act. (2 bijeenkomsten), bezoekers p.k.			18	16					18	16
Gespreksgroep (3 bijeenkomsten), bez. p.k.					7	6			7	6
Inloop Middenmeer (20 bijeenkomsten), Gemiddeld aantal bezoekers p.k.)								18		18
Repaircafé aantal reparaties p.k.)								3		3
<b>Pijler 4 Zelfstandig thuis</b>										
Praktische diensten thuisabonnement (inclusief bemiddeling/doorverwijzing)	357	468	710	985	295	365	556	712	1.918	2.530
Telefooncirkel Hollands Kroon, aantal deelnemers									7	
VOA aantal cliënten	22	13	17	26	22	16	17	26	74	81
VOA aantal contacten	62	73	51	95	52	56	48	64	213	288
VOA 18+ aantal cliënten	2	1	2	3			2	1	6	5
VOA 18+ aantal contacten	12	6	5	16			6	8	23	30
Koelverse maaltijden	13.751	13.428	19.098	17.155	37.015	10.813	26.614	26.054	96.478	76.837
Vriesverse maaltijden	395	434	0	0	345	397	126	190	866	1.021
Preventief seniorenonderzoek	191	0	128	0	113	0	134	0	566	0
<b>Pijler 5 Persoonlijke begeleiding</b>										
Zorgvrijwilligers nieuwe aanvragen	8	6	17	14	14	4	27	8	66	32
Zorgvrijwilligers lopende trajecten	4	6	7	7	4	5	6	6	21	24
<b>Diensten gefinancierd via gemeente</b>										
Adm. Ondersteuning aanvragen (via aanbesteding)	9	15	2	18	2	12	18	15	31	60
Taalmaatjes aanvragen	4	2	1	3	6	7	1	3	12	15
Buurtcirkel, gem. Aantal bezoekers per keer								6		6
<b>Activiteiten in Schagen waar deelnemers uit Hollands Kroon aan deelnemen</b>										
Ontmoetingscentrum voor mensen met dementie en hun mantelzorger (aantal deelnemers)		2				2				4
CVA groepsondersteuning (aantal deelnemers)	1	1			1	1			2	2
Individuele begeleiding (aantal deelnemers)	1	1			1		1		3	1
Koor "op eigen wijze" (aantal deelnemers)						2			-	2

## Highlights





# WPW Hollands Kroon

## Extra dienstverleningen in coronatijd



**Belmaatje 978x  
eenmalige belcontacten**

**Doe-mee mappen  
220x drie keer  
Doe mee map  
bezorgd**



**Project 'Opstekers'.**

**10x een mooi  
verhaal of gedicht**

**Matches  
(twee) wekelijks  
belcontact 177**



**25x tablets  
uitgeleend**



**Doet & Ontmoetgroepen  
voor in totaal  
150 deelnemers  
een High Tea**



**Voor het project Jeugd aan zet heeft  
de jeugd uit Hollands Kroon diverse  
activiteiten uitgevoerd:**

**10 x rollator gewassen  
13 x koekjes bakken en muziek maken  
bij de Doet & Ontmoetgroepen  
2 x tuinen opgeknapt**



## Jaarverslag 2020

### Gemeente Schagen

#### Inleiding

Het jaar 2020 is voor Wonen Plus Welzijn een uitzonderlijk jaar geweest. Uiteraard heeft de uitbraak van Covid-19 een grote invloed gehad op de uitvoering van de diensten. We hebben ons best gedaan om er, binnen alle maatregelen, zo veel mogelijk te zijn voor onze, vaak kwetsbare, doelgroep. Dit hebben we gedaan door onze dienstverlening voort te zetten waar mogelijk, onze dienstverlening aan te passen indien noodzakelijk en in te spelen op deze nieuwe tijd door andere diensten te ontwikkelen. Dit hebben we in samenspraak gedaan met onze opdrachtgever, de gemeente. Gedurende het afgelopen jaar is er regelmatig overleg geweest over de voortgang.

In 2020 bereikte WPW Schagen met haar aanbod duizenden inwoners. Dit deden we met een team van 16 professionals verdeeld over drie subteams en een groot aantal van meer dan 500 sociaal bewogen vrijwilligers. We kunnen echter nooit een compleet beeld geven. We verbinden mensen aan elkaar. Onze vrijwilligers hebben niet alleen contacten met onze klanten, ook in de eigen straat en buurt, en in eigen familie en vriendenkring gebeurt er nog zoveel meer. De vrijwilligers zijn onze "ogen en oren" in de uitgestrekte gemeente Schagen. De plezierige contacten met subsidiegever de gemeente werden in 2020 voortgezet.

Voor 2020 heeft WPW Schagen samen met de gemeente in het Werkplan de diensten en de prestaties vastgelegd. Het werkplan sluit aan op het Meerjarenuitvoeringsprogramma 2019–2022 van het Domein Samenleving & Gezondheid in de gemeente Schagen. De diensten van WPW dragen bij aan het behalen van de doelstellingen die de gemeente Schagen in haar meerjarenprogramma heeft opgesteld. Daarin zijn de volgende onderdelen opgenomen.

- Deelname aan samenleving
- Vormgeven aan de eigen leefomgeving
- Algemene voorzieningen
- Ondersteuning van vrijwilligers
- Preventie en gezonde levensstijl

Om overzichtelijker en duidelijker naar voren te laten komen wat WPW doet en waarom, heeft WPW in haar visieplan 2019–2022 pijlers gevormd. Alle diensten binnen een pijler werken aan hetzelfde doel. Dit vergroot de duidelijkheid en de samenhang van het 'hoe en waarom' van de verschillende diensten binnen de verschillende werkeenheden.

De pijlers zijn weergegeven in het productenboek

[https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf)

In dit onderdeel van het Jaarverslag 2020 omschrijven we welke diensten, binnen welke pijler, er in de werkeenheden Schagen werden uitgevoerd. We benoemen kort de bijzonderheden en de aandachtspunten per dienst. Aansluitend is in tabelvorm een cijferoverzicht, als verantwoording van alle dienstverlening van WPW Schagen, opgenomen. Het zal niet verbazen dat wij niet volledig onze resultaten behaald hebben. In dit jaarverslag is dus bovendien aandacht voor wat er in dit jaar voor veranderde dienstverlening heeft plaatsgevonden en welke nieuwe diensten er zijn ontwikkeld.

#### Diensten in coronatijd

Het jaar 2020 maakte dat het nodig was om alternatieven aan te bieden op het gebied van dienstverlening en activiteiten. Een uitdaging waar Wonen Plus Welzijn snel op insprong. De nadruk lag hierbij sterk op het doorgang laten vinden van de zogenaamde basisdiensten, waar ook veel behoefte aan bleek te zijn. Zo was er een toename in het aantal gebruikers van de maaltijdservice aan huis. Deze diensten waren daarnaast zeer waardevol omdat ze zorgden voor één van de soms weinige contactmomenten op een dag.

Verder lag de nadruk bij WPW op het ombouwen van huidige dienstverlening in plaats van afbouwen. Er is altijd gekeken naar oplossingen. Hoe kon WPW er voor de mensen zijn, binnen de geldende maatregelen. Zo zijn bijvoorbeeld de welzijnsdiensten als VOA, informatief huisbezoek, buurtbemiddeling en mantelzorgondersteuning telefonisch, via beeldbellen en soms één op één aan huis voortgezet. Maar ook het werkleerbedrijf de Factorie hebben we steeds in de lucht kunnen houden. In de praktijk betekende dit o.a. dat er noodprocedures zijn opgezet (met steeds weer aanpassingen aan de maatregelen van de RIVM) en digitale ontmoetings- en overlegvormen.

Een voorbeeld van een omgebouwde dienstverlening is Kopje Thee met WPW. Een manier om onze Doet & Ontmoet op digitale wijze doorgang te laten vinden via Skype. Inmiddels zijn onze online bijeenkomsten uitgebouwd naar meerdere dagdelen. Voor geïnteresseerden was het mogelijk voor dit doeleinde gratis een tablet in bruikleen te krijgen. Waar nodig en voor zover mogelijk vond ondersteuning plaats bij het aanleren van digitale vaardigheden of installatie. Daarnaast werden Doe Mee mappen beschikbaar gesteld. Met creatieve activiteiten voor thuis of activiteiten voor buiten (als wandelroutes of bezienswaardigheden).

Daarnaast werd voor een groot deel telefonisch contact onderhouden. Zo waren er belacties naar alle 1900 abonnees, deelnemers van groepen, vrijwilligers en overige relaties om individuele aandacht te geven en te vernemen wie ondersteuning nodig had en op welke manier. Met velen ging het naar omstandigheden goed. Soms werd aangegeven dat eenzaamheid op de loer lag doordat men veel meer aan huis gebonden was en de belevingswereld en het netwerk steeds kleiner werd. Er zijn ook wat ludieke acties geweest zoals het bezorgen van 2400 potliefjes bij al onze abonnees en vrijwilligers in samenwerking met de Schager Uitdaging, LTO Noord en Budowasa Schagen.

In Schagen hebben zo'n tachtig leerlingen van Basisschool de Ark mooie knutselwerkjes en tekeningen gemaakt die we hebben kunnen uitdelen aan een deel van onze abonnees als hart onder de riem. Op Koningsdag was het binnen de maatregelen mogelijk om een mooie dag te organiseren voor 32 bewoners van Huys ten Oghe in Callantsoog compleet met gebak, lunch en muziek. In het kader van een groepsstage van het ROC Kop van Noord Holland Schagen hebben 19 leerlingen van de studierichting Helpende een verrassingsbox gemaakt voor de deelnemers van het Ontmoetingscentrum en de Doet & Ontmoet in Schagen.

Een mooie ontwikkeling in coronatijd was dat veel nieuwe vrijwilligers zich aanboden, omdat ze thuis werkten of even geen werk hadden en graag hun steentje bijdroegen. Dit was zeer welkom, omdat sommige vrijwilligers zich tijdelijk afmeldden in coronatijd. Door persoonlijke omstandigheden, leeftijd of om gezondheidsredenen. Om zo goed mogelijk contact te houden met onze vrijwilligers zijn er extra vrijwilligersnieuwsbrieven verstuurd maar bijvoorbeeld ook een extra uitgave van ons magazine. Omdat het jaarlijkse kerstdiner voor onze vrijwilligers niet kon plaatsvinden hebben we bij al onze ruim 500 vrijwilligers een kerstpakket thuisbezorgd om zo toch onze waardering voor hun werk te kunnen uiten.

In het najaar van 2020 werd steeds duidelijker dat de emotionele gevolgen voor een ieder steeds groter bleken te worden. WPW is na dit signaal in december een interne cursus Zingeving en verbondenheid gestart om een aantal collega's op te leiden om de cursus ofwel digitaal of (indien mogelijk) fysiek te kunnen geven. Het is in december bekend gemaakt in de media. In het afgelopen jaar hebben we onze vrijwilligers maandelijks op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen via een digitale nieuwsbrief. Dit zullen we in 2021 voortzetten.



## ***Pijler 1: Ontmoeten in buurt en dorp***

**Doel:** Inwoners kunnen elkaar ontmoeten en zich met elkaar verbinden. Ze ontplooiën zoveel mogelijk zelf activiteiten hiertoe. WPW heeft hierin een faciliterende en ondersteunende rol.

### ***1.1 | Doet en Ontmoet***

De eerste helft van 2020 vond de Doet & ontmoet groep wekelijks op dinsdag van 13:30 uur tot 16:00 uur plaats in de Groene Schakel. Tot aan de tweede helft van 2020 was het gemiddelde aantal bezoekers 15. De Doet & Ontmoet is daarop verhuisd naar buurthuis Loet 10. Hierna is het aantal deelnemers aanzienlijk gedaald. Niet alleen vanwege de verscherpte coronamaatregelen, maar ook vanwege de afstand die sommigen moeten afleggen naar de nieuwe locatie. Het Repaircafé heeft vanaf maart geen doorgang kunnen vinden, evenals het Eten In De Buurt. Vanaf november is de groep in 2 kleine groepjes van 4 opgesplitst om de risico's te beperken, waarvan de ene groep op dinsdagmiddag en de andere op donderdagmiddag plaatsvindt. En er is zelfs een Doet & Ontmoet op eerste kerstdag geweest. In 2021 hopen we met meer verruiming de groeps grootte weer op te bouwen.

Naast de Doet & Ontmoet in Loet 10 is er ook een wandelgroep. Deze wandelgroep is enkele jaren geleden ontstaan vanuit de Doet & Ontmoet. De startlocatie van de wandelgroep is veranderd van de Groene Schakel naar de ingang van het Makado, daarmee is de groep min of meer zelfstandig verder gegaan. Er is wel nog direct contact met de groep.



### **1.2| Buurtcirkel**

In Schagen komt de Buurtcirkel wekelijks bij elkaar op de woensdagochtend in buurthuis de Loet 10. De bijeenkomst is van 10.30 uur tot 12.00 uur met inloop vanaf 10.15 uur. De meeste deelnemers zijn er, nu ze meer gewend zijn, al vroeg om gezellig even bij te praten. We starten met een rondje "hoe zit je erbij" waar vaak mooie, leuke, moeilijke en of verdrietige zaken naar voren komen. De deelnemers voelen zich veilig en vertrouwd om zaken te delen. Daarna doen we als groep of in groepjes een spel of praten we in kleiner verband over een onderwerp. Verder hebben we op het programma gehad: bezoek aan Kibo – 2 deelnemers werken hier als vrijwilliger; bezoek aan Wideloe – 1 deelnemer werkt hier; wandeling; koffie drinken bij een vrijwilliger en een deelnemer; uitwerken van plannen om op de markt spullen te verkopen voor het goede doel; e.d. Een aantal van de deelnemers spreken ook af buiten de wekelijkse bijeenkomst, om te fietsen of een spel te doen. Ook helpen ze elkaar soms: bijvoorbeeld meerijden bij slecht weer of een boodschap voor iemand doen.

### **1.3| Buurtkamers/gemeenschappelijke ruimtes woonzorgcentra**

WPW is het afgelopen jaar een rol gaan spelen in het ondersteunen van bewoners en vrijwilligers die al actief waren in de Buurtkamers in Callantsoog en voormalig Harenkarspel. In Huys ten Oghe zijn we gestart op 1-1-2020. De overige locaties in Warmenhuizen, Tuitjenhorn, Dirkshorn en Warmenhuizen volgden later in 2020.

#### **Huys ten Oghe**

WPW heeft het afgelopen jaar een flinke stap gezet in de ontwikkeling van Buurtkamer Huys ten Oghe. De gecombineerde open dagbesteding/Doet & Ontmoet begon het jaar met twee deelnemers en sluit het jaar af met vijf deelnemers. Daarnaast komen er veel bewoners naar de koffieochtenden. In de loop van het jaar hebben we de koffieochtenden, het klaverjassen en het biljarten moeten stoppen. Vrijwilligers en bewoners vonden het jammer, maar ook een verstandig besluit gezien de kwetsbaarheid van beiden. Doordat we de locatie corona-proof ingericht hebben, kon de open dagbesteding/Doet & Ontmoet wel doorgang vinden. We hebben de bewoners kunnen ondersteunen via de nieuw opgerichte bewonerscommissie, samen met de bewoners de locatie voor een groot deel opgeknapt en we hebben verschillende nieuwe vrijwilligers mogen verwelkomen. Hoogtepunten waren een gezellige Koningsdag, samen vis bakken en eten en de binnentuin opknappen met Burendag.

#### **Locaties Harenkarspel**

Per 1 oktober is het beheer van de locaties Hornhoeve en Sabinahof naar WPW gegaan. De locaties Jozefpark en Angelapark volgden een maand later. In de maanden daarvoor zijn er al veel voorbereidende werkzaamheden verricht zoals het leren kennen van de bewoners- en activiteitencommissies, een soepele overgang implementeren van het facilitaire deel waaronder de griepvaccinatie en de locaties corona-proof inrichten. Ook op deze locaties zijn de meeste activiteiten noodgedwongen gestopt, desondanks zijn er wel momenten in de week waarop de bewoners elkaar kunnen ontmoeten in kleine groepjes. Ook zijn er een aantal bewoners middels een leen-tablet van WPW gekoppeld aan de online ontmoetingen. Hoogtepunten waren de welkomsttentjes voor alle vrijwilligers, kersttentjes voor bewoners in Jozefpark m.m.v. het jongerenwerk en de traktatie van De Frietbuzz i.s.m. de Rotary. De Open Tafels waarbij zelfstandig wonende ouderen de mogelijkheid krijgen om samen met anderen in een leuke sfeer, een lekkere en gezonde maaltijd te nuttigen, konden in 2020 geen doorgang vinden.

### **1.4| Gespreksgroepen**

In 2020 zijn in het eerste half jaar twee gespreksgroepen in Schagen eens per maand bij elkaar gekomen. De gespreksgroep biedt deelnemers de gelegenheid om met elkaar, aan de hand van een vooraf afgestemd thema, in gesprek te gaan. De bijeenkomsten worden begeleid door de vrijwillige gespreksleidsters. De groepen bestaan uit gemiddeld 6-8 vaste leden die allen uit de omgeving Schagen komen. Het tweede half jaar heeft het contact veelal telefonisch plaatsgevonden. Ook wordt er binnen de groepen gebruik gemaakt van digitale opties, zoals WhatsApp.

### **1.5| Sport en Beweging / Cursusbureau**

In 2020 zijn de sportactiviteiten, in de perioden waarin het mogelijk was, doorgegaan met alle maatregelen in acht. Deze activiteiten draaien al jaren binnen de gemeente Schagen. Hierdoor zijn veel groepen sociale netwerken geworden. Men komt niet alleen voor de sport, maar juist de contacten eromheen zijn belangrijk. Voor sommige mensen was dan ook de onzekerheid en de kleinere groepen een reden om zich af te melden. Er is zowel binnen- als buitensport mogelijk op verschillende locaties. De (MBVO) sportactiviteiten tellen 109 deelnemers aan het eind van 2020. Er zijn een aantal deelnemers gestopt in 2020. De reden hiervoor was veelal de inconsistentie van de lessen vanwege de coronamaatregelen.

### **1.6| Ouderenkoor 'Op eigen wijze'**

De koren 'Op eigen wijze' zijn opgestart om mensen met dementie meer in de samenleving betrokken te laten zijn. 'Op eigen wijze' Schagen kwam begin 2020 wekelijks bij elkaar en heeft 29 koorleden. Daarnaast is er een actieve en betrokken groep vrijwilligers verbonden. Het koor heeft als thuisbasis buurthuis Loet 10 in Schagen. Na de invoering van de coronamaatregelen zijn de wekelijkse koormiddagen gestopt. Er is direct een start gemaakt met het versturen van

Koorona- nieuwsbrieven en er is wekelijks gebeld met de koorleden. Voor het contact, de binding maar vooral ook om de koorleden een alternatief te bieden. Tot eind 2020 is het koor helaas niet meer bij elkaar geweest. De maatregelen laten samen zingen nog niet toe. De koorleden zijn ook benaderd voor de belrondes die ook onder bezoekers van Doet & Ontmoet worden gehouden. De vrijwilligers hebben onderling contact via WhatsApp.

## **Pijler 2: Bijdragen aan samenleven**

**Doel:** Inwoners dragen actief bij aan het vormgeven van de leefomgeving. WPW heeft hierin een ondersteunende en faciliterende rol.

### **2.1/ Netwerk en opbouw**

Binnen de gemeente Schagen wordt nauw samengewerkt met lokale ouderenbonden als de Ouderenvereniging Zijpe, de KBO en de SBOS. Wanneer het gaat om het ondersteunen of aanjagen van opbouwinitiatieven of het versterken van een lokaal netwerk, zoekt WPW naar samenwerkingsverbanden. Een voorbeeld is onze rol in de Buurtkamers. Verder noemen we de samenwerking met Geriant, platform Eenzaamheidspreventie, Sportservice, Mantelzorgcentrum, MEE & de Wering, WZG Samen en Humanitas. Met De Kopgroep Bibliotheken werken we samen aan Taalmaatjes. Met de WAC Schagen hebben we in 2020 telefonisch en via email overleg gehad.

### **2.2/ Noordkopvoorelkaar**

#### **Clankbordgroep**

Het doel van de klankbordgroep Noordkopvoorelkaar is om als collectief te bespreken hoe we het aanbod van vrijwilligerswerk voor nu en in de toekomst zo goed mogelijk kunnen ondersteunen, faciliteren en activeren, om het aantal vrijwilligers op peil te houden. De klankbordgroep komt twee tot drie maal per jaar bij elkaar met als resultaat dat de diverse aangesloten organisaties zich verbonden voelen met het thema vrijwilligers en met elkaar. WPW heeft samen met MEE & de Wering een trekkersrol. Zij zitten de klankbordgroep voor, zetten signalen om in acties en nemen hierin initiatief.

#### **Website**

Het bieden van een sociale marktplaats en platform voor burgerparticipatie. In 2020 zijn er verschillende aanpassingen gedaan om de website gebruiksvriendelijker te maken, zoals wijzigingen in het menu en aanpassingen van zoekfilters. Daarnaast is er een aparte paginagroep aangemaakt die betrekking heeft op Corona. Hiermee konden niet alleen vraag en aanbod in vrijwilligerswerk worden gekoppeld maar is er ook voorzien in informatie m.b.t. vrijwilligerswerk in tijden van corona. Ook zijn er initiatievenpagina's aangemaakt waarop vrijwilligersinitiatieven in de verschillende gemeenten zijn gebundeld met als doel de mogelijkheden in een overzicht zichtbaar voor zowel hulpaanbieders en hulpvragers. Het aantal matches is in 2020 gedaald ten opzichte van 2019. Dit is o.a. te verklaren door hulpvragers en hulpaanbieders die elkaar hebben gevonden via de initiatievenpagina's, welke hierdoor niet zijn geregistreerd als match in ons systeem.

#### **Vrijwilligerspunt Noordkopvoorelkaar**

Het Vrijwilligerspunt in Schagen is drie ochtenden in de week geopend om particulieren, vrijwilligers en organisaties bij te staan met informatie en advies. Er is ook de mogelijkheid tot afspraak maken thuis of op een Servicepunt in de buurt. Vanaf maart is het vrijwilligerspunt i.v.m. corona een aantal maanden gesloten geweest. Vanaf de zomer is het punt vervolgens één ochtend in de week bezet geweest om juist in deze tijd hulpvragers te koppelen aan hulpaanbieders.

### **2.3/ Burgerinitiatieven**

WPW werkt binnen de dienst "burgerinitiatieven" nauw samen met de gebiedscoördinatoren van de gemeente. Desgewenst trekken we samen op of gaan samen in gesprek met initiatiefnemers. In 2020 zijn er geen concrete aanvragen of voorstellen voor burgerinitiatieven binnen gekomen. Het verder inbedden binnen de dienst "Langer thuis wonen doe je samen", is vanwege de pandemie niet haalbaar gebleken.

### **2.4/ Buurtbemiddeling**

Buurtbemiddeling Schagen is een gezamenlijk project van WPW, Wooncompagnie, politie en gemeente, vastgelegd in het convenant Buurtbemiddeling. In 2020 is 54 keer een beroep op Buurtbemiddeling gedaan. Van de 54 aanmeldingen zijn er 28 opgepakt door de vrijwillig Buurtbemiddelaars en 26 zaken zijn afgehandeld door de coördinator. Samen hebben de Buurtbemiddelaars 18 zaken succesvol afgehandeld met een bemiddelingsgesprek. En 7 zaken zijn doorverwezen of terugverwezen.

### **2.5/ Commissie Voorlichting en Educatie**

De Commissie Voorlichting en Educatie is een samenwerkingsverband tussen de SBOS en WPW. De groep vrijwilligers heeft bij aanvang van 2020 de jaarlijks terugkerende voorlichting belastingaangifte gegeven en de twee laatste voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd in Tuitjenhorn en de stad Schagen uit de reeks Langer Zelfstandig Thuis Wonen

die is gestart in 2019. Hier werden rond de 140 bezoekers geïnformeerd over alle mogelijkheden rondom het langer zelfstandig thuis wonen. De kernboodschap van deze bijeenkomsten is gericht op het zelf tijdig actie ondernemen om langer zelfstandig thuis wonen mogelijk te maken. De andere bijeenkomsten die gepland waren voor 2020 zijn door de pandemie afgelast. WPW heeft verdere voorlichting waar gevraagd werd digitaal verzorgd en dit was in 2020 vooral gericht op de diensten van WPW in coronatijd.

### **Pijler 3: Talent werkt**

**Doel:** Inwoners zijn voldoende toegerust om actief te worden en te blijven. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

#### **3.1| Werkleerbedrijf (WLB) De Factorie**

Op het moment dat de 1<sup>e</sup> lockdown van kracht ging waren er 25 kandidaten werkzaam in de Factorie. Met een aantal is wekelijks telefonisch en/of app contact onderhouden alsmede met de betrokken wijkteammedewerkers. Voor een aantal kandidaten zijn we 1 op 1 doorgestaan met het aanbieden van een werkplek in overleg met het wijkteam. In de werkplaats en in de fietsenwerkplaats is er doorgewerkt in een 1 op 1 setting met het in acht nemen van de opgelegde maatregelen.

De was en strijkservice en het naaiatelier, waarbij de nadruk ligt op het werken in een groep en het samenkomen zo belangrijk is, zijn na de 1<sup>e</sup> versoepelingen weer opgestart. Het naaiatelier heeft zich ingezet om al onze maaltijdvrijwilligers en personeelsleden van stoffen mondkapjes te voorzien. Na de zomer heeft er ook weer een beperkt aantal kandidaten bij de receptie kunnen plaatsnemen.

De kantine, het Factorie onderdeel waar we na de verbouwing zo ontzettend naar uit hebben gekeken om op te starten en waar we verschillende kandidaten een ervaringsplaats hadden kunnen bieden, heeft helaas door corona en de bijbehorende maatregelen niet kunnen beginnen.

In 2020 is er een spreiding te zien in de aanmelding van kandidaten, de maanden februari en september waren piekmomenten wat instroom betreft. Mogelijk heeft dit te maken met het verloop van de corona pandemie en de bijbehorende maatregelen. Ook opvallend is dat dit jaar een flinke groep kandidaten is uitgestroomd door uitval/ziekte, nét opgestarte trajecten welke door het gebrek aan structuur en het wegvallen van mogelijkheden niet hebben kunnen slagen. Alle plannen die we rondom de kantine/catering als werkervaringsplek en ontmoetingsplek hadden zijn helaas stil komen te liggen en kunnen op het moment dat de maatregelen dit weer toelaten gelijk opgestart worden.



#### **3.2| Participatie en integratie van nieuwkomers**

Project Integratie heeft in 2020 veel last ondervonden van de corona crisis en bijbehorende maatregelen. Omdat deze doelgroep veelal niet digitaal vaardig is en/of niet taalvaardig genoeg is om digitaal de ondersteuning aan te vragen en de fysieke ondersteuning niet mogelijk was hebben we niet alle onderdelen kunnen omvormen.

- Fietslessen hebben niet fysiek plaatsgevonden maar in plaats daarvan waren er via YouTube een aantal filmpjes te zien met de basisbeginselen van het fietsen.
- Het taalcafé vindt iedere donderdagochtend om 10:30 uur plaats. Tijdens de periode van Covid-19 wordt dit niet fysiek gedaan, maar d.m.v. het online programma Zoom. Op deze manier kunnen de deelnemers elkaar zien en kan er een scherm gedeeld worden waardoor de deelnemers gezamenlijk teksten kunnen lezen, hierover in gesprek gaan met elkaar en taalspelletjes doen. Er zijn in 2020 in totaal 11 aanmeldingen binnengekomen voor het (online) taalcafé waarvan er eind 2020 vier actief (wekelijks) deelnamen aan het taalcafé. De overige deelnemers nemen deel aan het taalcafé wanneer zij specifiek vragen hebben over de taal of extra willen oefenen. Deze deelnemers komen dus niet iedere week. Er is een appgroep waar alle deelnemers in zitten.
- De contacten die waren opgebouwd met Lezen In de Keuken, wat tijdens de Corona maatregelen geen doorgang kon vinden, zijn gehandhaafd via de telefoon, WhatsApp en skype.

In 2020 heeft Vluchtelingenwerk gebruik gemaakt als huurder van meerdere ruimtes in ons pand aan de Zijperweg als bezoekslocatie en werkplek.

### **3.3/ Taalmaatjes**

Het project Taalmaatjes Schagen/Hollands Kroon heeft via het Taalhuis in Schagen het afgelopen jaar 33 aanvragen van deelnemers binnen gekregen waarvan er 21 afkomstig waren uit de gemeente Schagen. Er konden van de 21 aanvragen 18 deelnemers gekoppeld worden aan een Taalmaatje van Wonen Plus Welzijn, 3 aanvragers worden op een later moment nog gekoppeld. Er zijn dit jaar 14 trajecten afgesloten. Op dit moment zijn 43 vrijwilligers geschoold en inzetbaar voor het project Taalmaatjes Schagen/Hollands Kroon. In het voorjaar van 2021 wordt een nieuwe groep taalvrijwilligers getraind. Deze groep zal inzetbaar zijn voor Schagen/Hollands Kroon en is nu al inzetbaar voor spreektaal. Van de in totaal 43 vrijwilligers zijn er op dit moment 6 niet inzetbaar wegens omstandigheden, willen 3 vrijwilligers alleen ingezet worden op NT1 trajecten en zijn 5 vrijwilligers op dit moment nog niet gecertificeerd. Alle 43 taalvrijwilligers zijn inzetbaar voor beide gemeenten, De coördinator bewaakt een juiste verdeling gekoppeld aan de gemaakte afspraken per gemeente.

### **3.4/ Instroom nieuwe vrijwilligers**

Het is van belang om vrijwilligers, die vrijwilligerswerk bij WPW uitvoeren, duurzaam aan de organisatie te verbinden. WPW streeft naar inclusie: iedereen doet mee. Zonder de inzet van vrijwilligers kan WPW haar dienstverlening niet uitvoeren. Bij zowel vrijwilligers als leden en betrokkenen streeft WPW naar wederkerigheid. Ieder kan iets 'halen' en 'brengen' aansluitend bij zijn of haar kwaliteiten en behoeften. Dit geldt ook voor vrijwilligers die zich (tijdelijk) zelf in een kwetsbare positie bevinden of een eigen hulpvraag hebben bij het doen van vrijwilligerswerk. Denk hierbij aan dagritme opbouwen, nieuwe sociale contacten opdoen en gevoel van zingeving ervaren. WPW heeft zich afgelopen jaar ingezet om deze steeds groter groeiende groep vrijwilligers goed te begeleiden. Extra inzet van de beroepskracht was hierbij nodig. Vanwege de coronapandemie heeft, vaak tijdelijk, een nieuwe groep vrijwilligers zich voor WPW ingezet. Het waren dan vaak mensen met tijdelijk minder of geen werk die zich wilden inzetten voor de diensten van WPW. Dit ging om zes extra vrijwilligers waarvan er twee zijn behouden.

## **Pijler 4: Zelfstandig thuis**

**Doel:** Inwoners, ook wanneer zij in een kwetsbare situatie zijn, kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in de eigen woonomgeving en deelnemen aan het reguliere maatschappelijke leven. De rol van WPW hierin is uitvoerend en informatief.

### **4.1/ Servicepunt**

Balie/servicepunt WPW in Markt 18 is een belangrijke schakel binnen de diensten van Wonen Plus Welzijn; veel vragen komen hier binnen en worden vandaaruit behandeld, uitgezet of doorverwezen. Het is een laagdrempelig informatie- en adviespunt op het gebied van wonen, welzijn, zorg en vrijwilligerswerk. De unieke ligging in het centrum zorgt ervoor dat men makkelijk naar binnen loopt. Elke werkdag tussen 10.00 uur en 15.00 uur kunnen inwoners telefonisch of direct hun vragen stellen. Deskundige, vrijwillige servicepuntmedewerkers staan hen te woord en zetten de hulpvragen door naar uitvoerende vrijwilligers binnen de dienstverlening van WPW.

### **4.2/ Thuisabonnement**

Het Thuisabonnement is voor veel mensen, met name de 'mensen in een kwetsbare positie' een uitkomst. Het kost een klein bedrag per maand en er kan gemakkelijk gebruik worden gemaakt van de praktische, ondersteunende diensten. Ten opzichte van 2019 is het aantal praktische dienstenverleningen vanuit het servicepunt in 2020 gestegen. Dit houdt verband met een nieuwe dienst die vanwege corona is ingeschakeld. De telefonisten hebben ook abonnees gebeld om hulp of ondersteuning te bieden. In 2020 zijn er 12 vrijwilligers werkzaam bij het servicepunt. Van de 12 telefonisten zijn 3 personen tijdelijk niet inzetbaar wegens Covid-19. Het aantal klussen is lager dan voorgaande jaren. Wegens Covid-19 en het aangepaste beleid van WPW zijn klussen in huis voor een groot deel van het jaar niet uitgezet om de veiligheid van de abonnees te waarborgen. Het plan om in 2020 het registratiesysteem te updaten en een nieuwe training te geven is on hold gezet. In 2021 pakken we dit weer op.

### **4.3/ Welzijnsadvies / Vrijwillige Onafhankelijk Adviseur (VOA)**

Het aantal aanvragen voor VOA ondersteuning is in 2020 flink achtergebleven bij de aantallen van 2019. Dit wordt vooral veroorzaakt door het feit dat gedurende een deel van het jaar geen individueel huisbezoek mogelijk was. Wel zijn de Vrijwillig Onafhankelijk Adviseurs actief geweest bij het nabellen van alle abonnees. Er zijn 5 nieuwe vrijwilligers opgeleid tot VOA. Hoewel de opleiding niet volledig afgerond kon worden omdat groepsbijeenkomsten niet meer mogelijk waren, worden ook de nieuwe VOA's inmiddels ingezet bij aanvragen en het nabellen van de abonnees. De afronding en certificering verwachten we alsnog in 2021 te kunnen realiseren.

#### 4.4/ Senioren Woon Adviseurs

Ook het aantal aanvragen voor de Senioren Woonadviseurs ligt een stuk lager dan in 2019. Begin 2020 vonden de laatste 2 bijeenkomsten in de reeks Langer Zelfstandig Thuis Wonen in Tuitjenhorn en de stad Schagen. Hier zijn in totaal rond de 140 bezoekers geïnformeerd over alle mogelijkheden rondom langer veilig en zelfstandig thuis wonen. In 2020 is één van de senioren woonadviseurs aanwezig geweest bij de Doet & Ontmoet om voorlichting te geven en vragen te beantwoorden.



#### 4.5/ Maaltijdservice

De maaltijdvoorziening is een belangrijke voorziening voor veel kwetsbare ouderen, juist nu mensen steeds langer op zichzelf moeten blijven wonen. De koelverse maaltijden worden afgenomen bij Woonzorggroep Samen. Daarnaast bestaat ook de mogelijkheid om diepvriesmaaltijden af te nemen. De vrijwilligers die 6 dagen per week de maaltijden rondbrengen, hebben een signalerende functie. Als er zorgen zijn dan worden die doorgegeven aan de professional die actie onderneemt door bijvoorbeeld een VOA in te zetten. Indien er sprake is van grotere problematiek kan ook het wijkteam benaderd worden. Het aantal maaltijdgebruikers en het

aantal afgenomen maaltijden is in 2020 behoorlijk gestegen. Dit is mede veroorzaakt door het corona virus; bijvoorbeeld omdat mensen daadwerkelijk getroffen werden door het virus, niet meer naar de reguliere dagopvang konden of bijvoorbeeld omdat mensen het niet veilig vonden om zelf boodschappen te doen.

De maaltijdvoorziening wordt geregeld vanuit het maaltijdservicepunt op het hoofdkantoor in Schagen. Gedurende de week zijn hier tien vrijwilligers werkzaam in de logistiek voor de maaltijdbezorging. Het maaltijdservicepunt wordt door vrijwilligers met ondersteuning van administratie en consultants gerund. Voor het bezorgen van de maaltijden zijn in Schagen zo'n 40 vrijwillige bezorgers actief. De welzijnsconsulent begeleidt de vrijwilligers dagelijks als achterwacht door het vormgeven van de routes, het organiseren van overleg, het stroomlijnen van de werkwijze, het werven (indien noodzakelijk) van nieuwe vrijwilligers en met deskundigheidsbegeleiding. De welzijnsconsulent heeft een faciliterende, aansturende, organiserende en coördinerende rol.

#### 4.6/ Informatief huisbezoek

Vrijwilligers van het informatief huisbezoek gaan in gesprek met 75-, 80- en 85-plussers over hun woon- en leefomstandigheden. Uit het gesprek kunnen concrete acties naar voren komen die de situatie van mensen kunnen verbeteren. Vrijwilligers komen gedurende het jaar bij meerdere mensen thuis. Om het risico op besmetting van de doelgroep te voorkomen is er voor gekozen om de huisbezoeken vanaf maart niet meer door te laten gaan. Er is gezocht naar andere manieren om de mensen toch te bereiken. Dit bleek voor zowel de vrijwilligers als de doelgroep niet wenselijk, waardoor we afscheid moesten nemen van een aantal vrijwilligers. Mede hierdoor is er een sterke afname in het aantal huisbezoeken te zien. De gesprekken die na maart wel door zijn gegaan zijn telefonisch verlopen.

#### 4.7/ Personenvervoer

Het vervoer voor ouderen wordt in de gemeente Schagen georganiseerd door de lokale Graag Gedaans en de 60+ bus. Zij voorzien in een behoefte; bij zowel de Graag Gedaans als ook de 60+ bus is een behoorlijke afname van het aantal ritten te zien.

##### *Graag Gedaan*

Ook voor Graag Gedaan had het coronavirus verstrekende gevolgen. Waar zij juist voor de doelgroep ouderen veel kunnen betekenen, moesten zij helaas in maart hun activiteiten stopzetten. Met enig optimisme konden zij de hulpverlening in augustus weer starten. Echter, omdat ook de vrijwilligers de keus moesten maken voor eigen gezondheid, was de dienstverlening slechts beperkt inzetbaar. De enige activiteit was dan ook het vervoer naar ziekenhuizen en poliklinieken. De structurele activiteiten werden minder maar gelukkig konden veel bezoekjes en de telefooncirkel toch doorgaan.

##### *60+bus Schagen*

Chauffeurs, telefonisten en bestuur van de 60+ bus Schagen hebben veel werk verzet in 2020 om het vervoer, ondanks de coronamaatregelen, zo goed mogelijk draaiend te houden. Begin 2020 overleed de voorzitter, dit heeft een grote impact gehad op alle betrokkenen.

In januari 2020 heeft de 60+ bus Schagen een nieuwe Mercedes Sprinter in gebruik genomen. In de maanden april, mei en juni mocht de 60+bus Schagen niet rijden vanwege de coronamaatregelen. Vanaf juni zijn er enkele ritten, op speciaal

verzoek van WPW, uitgevoerd. Dit ging om medisch-noodzakelijke ritten, die niet op een andere wijze konden worden gerealiseerd.

Met ingang van juli kon onze dienstverlening voor de inwoners van Schagen alleen bestaan uit noodzakelijk vervoer (met name medisch-noodzakelijke ritten en vervoer van en naar de dagopvang). Chauffeurs en passagiers waren hierbij verplicht een mondkapje te dragen en verder moest steeds het dan geldende vervoersprotocol nageleefd worden. Ter bescherming van de chauffeur werd een doorzichtig scherm achter zijn stoel geplaatst.

#### **4.8| Ondersteuning bij gebruik van de computer**

Bij vragen over tablet of pc-gebruik kunnen inwoners op dinsdagochtend in de DigiBar in de bibliotheek van Schagen en op donderdag de DigiBron in WZC De Bron te Schagen terecht. In de eerste twee maanden van 2020 heeft dit daar plaatsgevonden, daarna is men overgegaan op telefonische en digitale ondersteuning. In enkele gevallen zijn de vrijwilligers bij de aanvragers langs gegaan om apparaten op te halen om thuis te repareren. In totaal zijn er 44 aanvragen voor ondersteuning bij het gebruik van de computer binnen gekomen in 2020.

#### **4.9| Duo-fiets en tandem te huur**

Op de locatie in Schagen kunnen beide fietsmogelijkheden gehuurd worden. Het onderhoud van deze fietsen is in handen van kandidaten van De Factorie in de fietsenwerkplaats. In 2020 is de duo-fiets vier keer verhuurd. Ten opzichte van het jaar ervoor is dit een daling en verklaarbaar door de pandemie.

### **Pijler 5: Persoonlijke begeleiding**

**Doel:** Inwoners in een kwetsbare positie kunnen met gerichte ondersteuning activiteiten ondernemen, elkaar ontmoeten en functieverlies proberen te beperken zodat zij en de mantelzorger in de eigen woonomgeving kunnen blijven wonen. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

#### **5.1 | Mantelzorgondersteuning**

Binnen de mantelzorgondersteuning in Schagen voegen we alle aanvragen die binnenkomen en betrekking hebben op het ondersteunen van hulpvrager/ hulpbieder in een mantelzorgsituatie. De aanvragen zijn heel divers, maar altijd individueel en structureel van aard. Het kan gaan om gezelschap, wandelen, samen boodschappen halen maar ook om hulp bij administratie, praktische hulp e.d. We verbinden de hulpvrager met een vrijwilliger die in de specifieke situatie de juiste ondersteuning kan bieden. De beroepskracht verzorgt de koppeling. Deze vrijwilligers heten bij WPW zorgvrijwilligers. In 2020 zijn er 20 nieuwe aanvragen binnen gekomen voor een (zorg)vrijwilliger. Een deel van deze aanvragen is telefonisch opgepakt, omdat huisbezoeken voor een groot deel van het jaar niet mogelijk waren. Een deel van de aanvragen staan op een wachtlijst, totdat het voor aanvragers en vrijwilligers weer veilig voelt om een nieuwe koppeling aan te gaan. Er zijn twee cliënten overleden en 19 koppelingen zijn gestopt. Van de vorige jaren zijn er lopende koppelingen die ook in 2020 door zijn gegaan. Het totaal aan lopende koppelingen in 2020 is 46 (dit zijn ook koppelingen die meerjarig zijn).

Administratieve ondersteuning langdurig benoemen we apart, het aantal aanvragen daarvoor neemt toe terwijl het geen aparte dienst van WPW in Schagen is. De administratieve ondersteuning in Schagen bestaat uit drie delen: langdurig, kortdurend en belasting. In voorgaande jaren zijn de cijfers van deze dienst meegenomen in de algemene cijfers van het thuisabonnement. Net als vorige jaar is er dit jaar voor gekozen om de aantallen administratieve ondersteuningsvragen uit te splitsen in de drie onderlinge diensten, zodat er beter inzicht komt in het aantal en soort vragen. De meeste aanvragen voor administratieve ondersteuning komen binnen bij het servicepunt. De welzijnsconsulent houdt zicht op het aantal aanvragen en ondersteunt de administratieve ondersteuners waar nodig. We werken samen met Humanitas en bij langdurige ondersteuning die past binnen de werkwijze van Humanitas (maximaal 1 jaar) verwijzen we door.

#### **5.2| Aandacht voor verlies**

Ten opzichte van 2019 is het aantal bezoeken afgenomen. Dit is deels te verklaren door corona. Maar daarnaast hebben we geconstateerd dat de intensiteit van de telefoongesprekken is toegenomen, omdat we tijdens het telefoongesprek de vraag helder proberen te krijgen: wil men bezoek voor contact/gezelligheid of wil men echt bezoek i.v.m. het verlies en de behoefte om daarover te praten? Dit betekent dat de telefoongesprekken langer duren en meer over de inhoud ingaan. We hebben gemerkt dat de verweduwen blij zijn met een telefoongesprek en daarna weten waar ze zich kunnen melden als er hulp nodig mocht zijn. In het afgelopen jaar zijn er in onze regio weinig mensen overleden aan corona. Er is dan ook geen verhoging te zien van het aantal overlijdens. De verwachting dat er veranderingen zouden zijn in het rouwproces vanwege de maatregelen rondom corona, is niet uitgekomen. We hebben hier nog weinig van gemerkt in het afgelopen jaar. Mogelijk dat dit een rol gaat spelen in 2021.

### **5.3/ CVA groepsondersteuning**

De CVA groep is bedoeld voor mensen met een hersenaandoening. Groepsleden hebben een indicatie en de groep bestaat gemiddeld uit 4 tot 8 personen. In de eerste helft van 2020 kwam de groep op dinsdagochtend en vrijdagochtend van 9:30 uur tot 12:00 uur, onder begeleiding, samen in wijkgebouw De Groene Schakel in Schagen. Net als de Doet & Ontmoet is deze groep verhuisd naar buurthuis Loet 10. De welzijnsconsulent stelt samen met de vrijwilliger en de deelnemers een gevarieerd activiteitenprogramma op. In 2020 is de groepsgrootte gelijk gebleven aan het jaar ervoor.

### **5.4/ Dementievriendelijke samenleving**

Een deel van de medewerkers en vrijwilligers hebben een e-learning gevolgd over het onderwerp dementie. In 2020 is dementie een vast agendapunt bij het werkoverleg. Ook neemt WPW deel aan de werkgroep Dementievriendelijk Schagen. Afgelopen jaar hebben twee ambassadeurs (raadsleden) een doe-pakket aangeboden aan de open dagbesteding/D&O in Huys ten Oghe.

### **5.5/ Ontmoetingscentrum dagbesteding voor mensen met dementie en hun mantelzorgers**

Ontmoetingscentrum (OC) 'De Nieuwe Nes' is in de wijk opgezet, waardoor op een laagdrempelige wijze ondersteuning kan worden geboden. We zijn het jaar gestart met 26 deelnemers, per dag 10 - 11 deelnemers, waarbij 11 deelnemers het maximum per dag is. Deelnemers komen verschillend één tot vier dagen per week. Vanaf 13 maart werd het Ontmoetingscentrum gesloten. Telefonisch werd er iedere week contact gehouden met de deelnemers. Een aantal deelnemers kreeg iedere week huisbezoek. Enkele deelnemers werden uitgenodigd voor een wandeling naar gelang de behoefte van de deelnemer. Eens in de veertien dagen werd er een nieuwsbrief uitgebracht met daarin een verhaal, puzzel, weetjes en info. Deelnemers kwamen zelf of werden uitgenodigd om iets voor de nieuwsbrief aan te leveren. Dit werd door iedereen als zeer fijn ervaren, omdat er een grote behoefte was om van elkaar te horen.

Er heeft één mantelzorgmiddag plaatsgevonden, in januari. Daarna konden we geen mantelzorgbijeenkomsten meer organiseren i.v.m. de RIVM maatregelen. Er is wel telefonisch contact met de mantelzorgers en via een nieuwsbrief wordt er informatie verstrekt.

### **Nooddagbesteding**

Geriant, GGZ, WPW, OC hebben samen een constructie bedacht voor een nooddagbesteding. Deelnemers misten de sociale contacten, vereenzaamden, hadden geen afleiding en raakten daardoor sneller dieper in hun dementie. Dit laatste werd ook verergerd omdat hun dagstructuur veranderd was en zij nauwelijks tot geen bezoek, de kinderen onder andere, meer konden ontvangen in verband met de RIVM regels. Mantelzorgers raakten overbelast omdat ze hun partner 7x24 uur moesten verzorgen. Voor de kinderen van de deelnemers werd de zorgtaak naast hun werk en/of gezin te zwaar. Drie deelnemers van het OC en drie mensen van buitenaf kwamen voor nooddagbesteding naar het OC, 2 x per week 2 a 3 uur. De OC huiskamer werd ingericht voor twee groepjes en startte 15 juni met vier deelnemers, twee groepjes van twee. In juli werd dit uitgebreid naar zes deelnemers, 2 x 3 en in augustus naar maximaal acht deelnemers 2 x 4 deelnemers.

Na de eerste Covid-19 golf zijn er zeven deelnemers niet meer naar het OC terug gekomen, zij zijn allen verhuisd naar een zorginstelling. Van de drie deelnemers die van buitenaf naar de nooddagbesteding kwamen is één meneer bij het OC gebleven. De andere twee personen konden weer gebruik maken van de dagbesteding in hun eigen zorginstelling. Per 1 december 2020 hebben we het maximum aantal deelnemers per dag terug gebracht naar zeven omdat de tweede golf Covid-19 nog langer aanhoudt dan de eerste golf en wij zo goed mogelijk trachten het virus buiten de deur te houden. Het aantal deelnemers op 31 december 2020 is 18.


<b>Werkenheid Schagen</b>			
<b>Cijfers</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>
Vrijwilligers	608		555
Abonnees	2061		2393
<b>Pijler 1 Ontmoeten in buurt en dorp</b>			
Doet & Ontmoet gem. aantal bezoekers	Per keer	17	Per keer +/- 15 Vanaf oktober 8
Wandelgroep	Per keer	+/- 18	Per keer +/- 15
Buurtcirkel gemiddeld aantal bezoekers per keer (vanaf 14 augustus)	deelnemers	8-10	deelnemers 8-10
Open Tafels (per jaar/ per dorp)		1-2	0
(deelnemers)		20-40	0
Aantal gespreksgroepen		2	2
Aantal deelnemers per groep		6-8	6-8
Beweegactiviteiten deelnemers		109	109
Koor "op eigen wijze" (aantal deelnemers)		29	29
<b>Pijler 2 Bijdragen aan samenleven</b>			
Noordkopvoorelkaar matches		328	243
Website bezoek per dag		89	75
Buurtbemiddeling aanvragen		49	54
Voorlichting en educatie bijeenkomsten		4	2
<b>Pijler 3 Talent werkt</b>			
Werkleerbedrijf De Factorie kandidaten		56	51
Project integratie deelnemers activiteiten		57	69
Taalmaatjes aanvragen (start 4-2018)		39	21
<b>Pijler 4 Zelfstandig thuis</b>			
Praktische diensten thuisabonnement (inclusief bemiddeling/doorverwijzing)		1398	1124
VOA aantal aanvragen		58	30
Senioren Woonadviseur		91	25
Koelverse maaltijden		46256	50931
Vriesverse maaltijden		2666	2844
Informatief Huisbezoek		170	82
60+bus ritten		9309	4864
Graag Gedaan (vervoer)		3209	1110
DigiBar / DigiBron		70	44
<b>Pijler 5 Persoonlijke begeleiding</b>			
Mantelzorgondersteuning aanvragen		31	20
Mantelzorgondersteuning lopende trajecten		51	46
Administratieve ondersteuning			
Eenmalig		16	21
Belastingaangifte		16	22
Langdurig		23	26
Aandacht voor verlies		112	191
Tel. contact		30	96
Huisbezoek			17
<b>Geïndiceerde begeleiding</b>		Totaal 22	Totaal 23
Ontmoetingscentrum voor mensen met dementie en hun mantelzorger (aantal deelnemers)			
CVA groepsondersteuning (aantal deelnemers)		8	8
Individuele begeleiding (aantal deelnemers)		2	1




# Highlights

## Wonen Plus Welzijn WPW Schagen

**Pijler 1. Ontmoeten in buurt en dorp**




**Wandelgroep**  
**15**  
deelnemers




**Buurtcirkel**  
deelnemers **8 - 10**

vrijwilligers 555    2393 abonnees


**Pijler 2. Bijdragen aan samenleven**




**Aantal gespreksgroepen**  
**2**  
deelnemers **6-8**



**Koor 'op eigen wijze'**  
**29**




**Doet en Ontmoet deelnemers per keer**  
**15**




**Bewegingsactiviteiten**  
**109**  
deelnemers


**Pijler 3. Talent werkt**




**Noordkopvoorelkaar**  
matches **243**  
Website bezoek p.d. **75**




**Buurtbemiddeling**  
aanvragen **54**




**Voorlichting en educatie bijeenkomsten**  
**3**



**Werkleerbedrijf de Factorie**  
**51**




**Taalmaatjes**  
**21**




**Project integratie**  
**69**


**Pijler 4. Zelfstandig thuis**




**Praktische diensten thuisabonnement**  
**1059**




**Senioren Woonadviseur**  
**25**



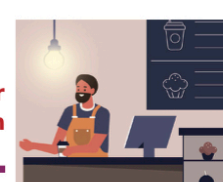
**Maaltijdservice**  
**50931**  
Koelvers  
Vriesvers **2844**



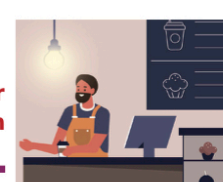
**60+bus**  
**4864**



**Informatief Huisbezoek**  
**82**



**Graag Gedaan**  
**1110**



**DigiBar DigiBron**  
**44**

# Wonen Plus Welzijn WPW Schagen

Mantelzorgondersteuning  
aanvragen **20**  
Mantelzorgondersteuning  
lopende trajecten **46**



**Pijler**  
5. Persoonlijke  
begeleiding

## Adm. ondersteuning



Enmalig **21**  
Belastingaangifte **22**  
langdurig **26**

## Aandacht voor Verlies



totaal **191**  
tel. contact **96**  
huisbezoek **17**

CVA  
groepsondersteuning **8**



## Individuele begeleiding

**1**



## Geïndiceerde begeleiding

Ontmoetingscentrum voor  
mensen met dementie en  
hun mantelzorger (aantal  
deelnemers)

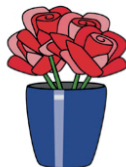
**23**



## Extra dienstverleningen in coronatijd



Op Koningsdag hebben  
we 32 bewoners van Huis  
ten Oghe een mooie dag  
bezorgd met gebak, lunch  
en muziek.



2400 potlelies gebracht  
bij onze abonnees en  
vrijwilligers

Abonnees gebeld voor  
extra aandacht tijdens  
lockdown: 1074x



80 leerlingen van  
basisschool de Ark hebben  
voor onze abonnees mooie  
tekeningen en  
knutselwerkjes gemaakt  
om een hart onder de riem  
te steken.

40 Online bijeenkomsten



2 Doe mee mappen



5 Tablets uitgeleend



## Jaarverslag 2020

### Gemeente Langedijk

#### Inleiding

Deze verantwoording van de lokale uitvoering van de dienstverlening van Wonen Plus Welzijn Langedijk (verder te benoemen als WPWL) geeft de prestaties weer ten aanzien van vooraf gestelde doelen in het werkplan 2020. De gezamenlijke visie is daarin vastgelegd. De uitvoering van de dienstverlening staat eerst beschreven, waarna deze wordt onderbouwd met cijfers.

In de gemeente Langedijk is een grote mate van gemeenschapszin. Mensen willen iets voor elkaar betekenen. Velen doen dit uit zichzelf zonder hulp van anderen of organisaties. Soms heeft men een organisatie nodig om deze gemeenschapszin te faciliteren en te organiseren, in het bijzonder voor mensen in een (tijdelijk) kwetsbare positie. Het dienstenpakket van WPWL is juist voor deze groep ontwikkeld.

De dienstverlening zoals beschreven in het werkplan is in 2020 uitgevoerd door een klein team van zeven beroepskrachten (5 formatieplaatsen), 3 HBO stagiairs en 2 MBO stagiairs. In 2020 hebben 291 vrijwilligers zich ingezet vanuit WPWL.

De belangrijkste doelen in het werkplan zijn het in stand houden van de zelfstandigheid van de cliënten door het versterken van eigen kracht en zelfredzaamheid, het stimuleren en bevorderen van participatie, het uitbouwen van bestaande netwerken en het integraal samenwerken.

Om overzichtelijker en duidelijker naar voren te laten komen wat WPWL doet en waarom, heeft WPW in haar visieplan voor 2019 – 2022 pijlers gevormd.

Voor het jaarverslag en behaalde resultaten van Langedijk volgt de indeling met pijlers van het productenboek. Iedere pijler heeft haar eigen doelen en diensten.

[https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf)

#### Diensten in coronatijd

Het jaar 2020 met de coronapandemie die voor een 'nieuw normaal' zorgde in de vorm van een anderhalve meter samenleving en vele maatregelen, maakte het nodig om alternatieven aan te bieden op het gebied van dienstverlening en activiteiten. Een uitdaging waar WPWL snel op insprong. De nadruk lag hierbij op het aanpassen van onze dienstverlening zodat we de inwoners bleven bereiken en ondersteunen. Zo was er een grote toename in het aantal gebruikers van de boodschappenservice en de maaltijdservice aan huis. Deze diensten waren daarnaast zeer waardevol omdat ze zorgden voor een van de soms weinige contactmomenten op een dag. Verder lag de nadruk bij WPWL op ombouwen van huidige dienstverlening in plaats van afbouwen. Er is altijd gekeken naar mogelijkheden hoe WPWL er voor mensen kon zijn, binnen de geldende maatregelen. Zo zijn bijvoorbeeld de welzijnsdiensten als VOA, informatief huisbezoek, buurtbemiddeling en mantelzorgondersteuning telefonisch, via beeldbellen en soms één op één aan huis voortgezet.

Ook boden de contactmomenten mogelijkheden tot signalering. Dienstverlening op maat (vaak in samenwerking met partners) stond centraal, kijkend naar de mogelijkheden die tijdens de coronatijd verantwoord en veilig waren. Een voorbeeld hiervan uit de praktijk: Een meneer is tijdens de lockdown rolstoel gebonden geworden. Vanwege een drempel bij zijn voordeur kan hij zijn huis niet uit. De eerste vraag was of WPWL een oprijbeun kon maken. In samenwerking met de WMO is gekeken hoe WPWL meneer kan helpen. Meneer heeft een aanvraag gedaan bij Medipoint voor een drempel en heeft deze laten bezorgen. Een vrijwilliger van WPWL kon deze bevestigen, zonder het huis te hoeven betreden.



Daarnaast werd telefonisch contact onderhouden. Zo waren er belacties naar alle abonnees, deelnemers van groepen, vrijwilligers en overige relaties om individuele aandacht te geven en te vernemen wie ondersteuning nodig had en op welke manier. Met velen ging het naar omstandigheden goed. Soms werd aangegeven dat eenzaamheid op de loer lag, doordat men veel meer aan huis gebonden was en de belevingswereld en het netwerk steeds kleiner werd.

De mogelijkheid die dan onder meer geboden werd was structureel telefonisch contact, via telefoencirkels of een zogenaamd 'belmaatje'. Ook werd onderling contact gestimuleerd via beeldbellen. Zo ontstonden diverse ontmoetingsgroepen via Skype. Dit als alternatief voor het op reguliere manieren contact onderhouden met familie en bekenden die men normaal gesproken bij activiteitsgroepen tegenkwam. Voor geïnteresseerden was het mogelijk voor dit doeleinde gratis een tablet in bruikleen te krijgen. Waar nodig en voor zover mogelijk vond ondersteuning plaats bij het aanleren van digitale vaardigheden of installatie. Daarnaast werden Doe Mee mappen beschikbaar gesteld. Met creatieve activiteiten voor thuis of activiteiten voor buiten (als wandelroutes of bezienswaardigheden).

Een mooie ontwikkeling in coronatijd was dat veel nieuwe vrijwilligers zich aanboden, omdat ze thuis werkten of even geen werk hadden en graag hun steentje bijdroegen. Dit was zeer welkom omdat sommige vrijwilligers zich tijdelijk afmelden in coronatijd. Door persoonlijke omstandigheden, leeftijd of om gezondheidsredenen.

## **Pijler 1: Ontmoeten in buurt en dorp**

Inwoners kunnen elkaar ontmoeten en zich met elkaar verbinden. Ze ontplooiën zoveel mogelijk zelf activiteiten hiertoe. WPW heeft hierin een faciliterende en ondersteunende rol.

### **1.1 Doet en Ontmoet**

Doet en Ontmoet was ook in 2020 een stabiele factor onder de inloopactiviteiten van WPWL. Het aantal deelnemers van de groepen is aan het begin van afgelopen jaar verder gegroeid. Nog voor de coronapandemie moest zelfs in Het Behouden Huis een de groep worden gesplitst, welke nu plaatsvindt op twee middagen. Vanuit behoeftes van deelnemers van de Doet en Ontmoet ontstaan andere activiteiten zoals een 'thema middag' waar actuele onderwerpen en levensvragen worden besproken. Ook ontstaan informatieve lezingen en workshops. Waar mogelijk is bij het versoepelen van corona maatregelen de Doet en Ontmoet in aangepaste vorm doorgegaan. Hierbij is rekening gehouden met de op dat moment geldende RIVM-maatregelen. Er bleek juist nu behoefte om elkaar te kunnen ontmoeten en de deelnemers waardeerden de mogelijkheid om samen te kunnen komen. Tijdens de lockdown was samenkomen niet mogelijk en hebben de vrijwilligers van de Doet en Ontmoet groepen veelal telefonisch contact met de deelnemers onderhouden.

Ook de Doet en Ontmoetgroepen hebben veel gebruik gemaakt van de Doe Mee mappen en digitale vormen van ontmoeting. In het hoofdstuk 'corona dienstverlening' wordt hier meer over beschreven.

### **1.2 Sociaal culturele activiteiten, cursussen en beweging**

Met de noodzakelijke aanpassingen vonden in coronatijd zoveel mogelijk bewegings- en ontmoetingsactiviteiten en cursussen doorgang in Langedijk. De behoefte hieraan bleek groot. Aflleiding te hebben en ervaringen te delen over hoe men deze tijd beleefde. Digitaal contact werd steeds belangrijker in 2020. In samenwerking met de bibliotheek konden belangstellenden zo lang als mogelijk terecht voor ondersteuning op digitaal gebied bij de computersoos, waar vrijwilligers op verantwoorde manier bezoekersvragen oplossen over de computer, tablet en smartphone. Daarnaast was individuele computerondersteuning op afstand mogelijk bij hulpvragen, met inachtneming van de richtlijnen.

Clubs en ontmoetingsactiviteiten, vergelijkbaar met Doet Ontmoet, maar gericht op een speciale doelgroep of thema zijn: de vrouwenactiviteiten, de haakclub en de computersoos in de bibliotheek. Ook is er de schilderclub, het seniorenkoor en (kook en) eetactiviteiten. Een aantal ervan werden gestaakt bij de uitbraak van corona vanaf begin maart. De haakclub – en vrouwenactiviteiten zijn, naast een moment van ontmoeting een belangrijk moment om informatie te verstrekken aan met name vrouwen van 60+. Zo is met enige regelmaat een (voorlichting)bijeenkomst over een aansprekend maatschappelijk, educatief of recreatief thema.

De haakclub wordt geleid door een VOA, die ook vragen kan beantwoorden en ondersteuning biedt bij vragen rondom zorg en welzijn. Dit maakt het zeer laagdrempelig en toegankelijk voor wie anders niet snel om hulp vraagt (vraagverlegenheid). In 2020 werden de volgende cursussen gegeven: levensverhalen schrijven en kunstgeschiedenis. In het kader van meer bewegen voor ouderen (MBVO) biedt Wonen Plus Welzijn Fit Plus Gym aan en een aantal andere bewegingsactiviteiten. Doordat in de lessen aandacht is voor spierversterkende oefeningen en balanstechieken werkt dit ter voorkoming van vallen. Verder werd via WPW yoga aangeboden en countryline dans. De redenen voor het aanbieden: sporten bevordert de vitaliteit, zelfstandigheid en zelfredzaamheid en daarmee het algehele gevoel van welzijn. Het helpt lichamelijk en mentaal fitter te worden en voelen. Bewegen in een groep helpt sociale contacten te leggen en is een 'stok achter de deur'. Ook kan het (chronische) aandoeningen helpen voorkomen.



## **Pijler 2: Bijdragen aan samenleven**

Inwoners dragen actief bij aan het vormgeven van de leefomgeving. WPW heeft hierin een ondersteunende en faciliterende rol.

### **2.1 | burgerinitiatieven**

In 2020 zijn er verschillende verzoeken binnengekomen om mee te denken over de totstandkoming van diverse activiteiten. Dit betreft ook activiteiten tijdens de coronapandemie. Voorbeelden zijn een initiatief van vrijwilligers die bij alle abonnees van het Thuisabonnement gebakjes hebben rondgebracht, bewoners van Langedijk die brieven en kaarten hebben geschreven voor ouderen binnen de gemeente Langedijk en het onderzoeken van een start van een nieuwe Doet en Ontmoetgroep in Westerveen. Daarnaast ondersteunt WPWL een vrouwengroep bij het opzetten van initiatieven die als doel heeft de emancipatie, leefbaarheid en weerbaarheid van vrouwen te bevorderen. Een zelfstandige werkgroep organiseert dit jaarlijks op 8 maart, waardoor dit ook steeds meer onder de noemer burgerinitiatieven valt. Bij Internationale Vrouwendag staat onderlinge interculturele verbinding, saamhorigheid en het verruimen van de leefwereld van vrouwen centraal.

Door middel van adviesgesprekken, ondersteuning in promotie binnen eigen publicaties en het leggen van verbindingen tussen burgers is hier ondersteuning aan gegeven.

### **2.2 | Informatiebijeenkomsten**

Mogelijkheden bieden tot het bevorderen van deskundigheid is bij WPW belangrijk. Door corona was het niet altijd mogelijk in regulier groepsverband informatiebijeenkomsten te organiseren. Dit is vervangen door een online aanbod. Hierin stonden de volgende thema's centraal: grenzen stellen, empowerment, dementie, armoede, veilig financieel ouder worden, zingeving, omgaan met emoties en de kracht van een goed gesprek. De informatiebijeenkomsten worden door WPW aangeboden in goede samenwerking met de diverse partners.

WPWL organiseert informatiebijeenkomsten op basis van behoeften van inwoners, ontwikkelingen uit de actualiteit en corona gerelateerde vraagstukken. Naar aanleiding hiervan is een eigen cursus zingeving ontwikkeld.

### **2.3 | Buurtbemiddeling**

Buurtbemiddeling Langedijk heeft als taakstelling dat er 40 casussen per jaar aangemeld worden. In 2020 zijn er ook 40 casussen aangemeld. 37,5% van de casussen zijn opgepakt door de buurtbemiddelaars en 62,5% zijn afgehandeld door de coördinator van Buurtbemiddeling. Het slagingspercentage van Buurtbemiddeling Langedijk lag dit jaar op 66,6% en ligt gelijk aan het landelijk gemiddelde van 70%.

Door de maatregelen van de coronapandemie heeft WPWL moeten besluiten om in de periode van 13 maart tot 30 juni, 15 oktober tot 18 november en 15 december tot 31 december alleen telefonische ondersteuning te bieden aan aanvragers van Buurtbemiddeling. Als telefoongegevens van de tegenpartij bekend waren, probeerden buurtbemiddelaars ook met hen in contact te treden. In de periode buiten bovenstaande data hebben buurtbemiddelaars op aangepaste wijze intake- en bemiddelingsgesprekken gevoerd. In de normale werkwijze komen de buurtbemiddelaars zowel bij aanvrager als partij 2 thuis langs. In deze coronaperiode is besloten om zowel de intake- als bemiddelingsgesprekken op de locatie van WPWL te laten plaatsvinden, zodat ook voldoende afstand gehouden kan worden.

### **2.4 | Vrijwilligerswaarderingsweek**

WPWL organiseerde in samenwerking met het Team Vrijwillig de vrijwilligerswaarderingsweek, voor vrijwilligers in gemeente Langedijk. In 2020 werd de vrijwilligerswaarderingsweek door de coronapandemie anders vormgegeven dan voorgaande jaren. Normaal staat deze week in het teken van activiteiten en contact met andere vrijwilligers. Dit jaar is ervoor gekozen om de vrijwilligers een presentje te geven. Deze konden worden opgehaald of, als dat nodig was, is het langsgebracht aan huis. Er zijn totaal 448 pakketten aan te bieden. Onder deze pakketten waren 101 mantelzorgers en 9 mensen onder de 25 jaar. Er waren meer aanmeldingen doordat vrijwilligers nu een pakket kregen in plaats dat zij een activiteit konden kiezen. Vorig jaar hebben 223 vrijwilligers/mantelzorgers zich ingeschreven en niemand onder de 25 jaar. Het voorstel voor 2021 is dan ook om een combinatie te maken tussen activiteiten en presentjes, als de financiën dit toelaten.

### **2.5 | Woon Advies Commissie**

De Woon Advies Commissie (WAC) behartigt de belangen van inwoners van Langedijk op het gebied van wonen. Daartoe vindt regelmatig intern overleg plaats en 1 á 2 keer per jaar met de gemeente. De WAC is een zelfstandige vrijwilligersgroep die onder WPWL valt. In oktober 2020 heeft de WAC besloten om te stoppen met haar werkzaamheden.

### **Pijler 3: Talent werkt**

Inwoners zijn voldoende toegerust om actief te worden en te blijven. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

#### **3.1 Werkleerbedrijf de Factorie**

Werkleerbedrijf de Factorie is een onderdeel van WPWL en ondersteunt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt werk fit te maken en/of zicht op hun mogelijkheden in de arbeidsmarkt te krijgen. Organisaties als de Reclassering, WMO, Heliomare en Haltewerk weten de Factorie goed te vinden. Factorie kandidaten wordt een plaats aangeboden binnen de huidige diensten van WPWL. Dit is in 2020 verder voortgezet. Kandidaten worden begeleid door de welzijnsconsulent. Vaak ondersteunt een ervaren vrijwilliger binnen de dienst waar kandidaat werkzaam is. De Factorie wordt mogelijk gemaakt door de gemeente Langedijk en bijdragen vanuit Fondsen, Fundatie Luden van Stoutenburg, Stichting Het Rooms Catholijk Oude Armenkantoor (ROCAK), Stichting Bretano, Stichting Lief Langedijk, Oranjefonds en Rabobank.

#### **3.2 Instroom nieuwe vrijwilligers**

Het is van belang om vrijwilligers, die vrijwilligerswerk bij WPWL uitvoeren, duurzaam aan de organisatie te verbinden. WPWL streeft naar inclusie: iedereen doet mee. Zonder de inzet van vrijwilligers kan WPWL haar dienstverleningen niet uitvoeren. Bij zowel vrijwilligers als leden en betrokkenen streeft WPWL naar wederkerigheid. Ieder kan iets 'halen' en 'brengen' aansluitend bij zijn of haar kwaliteiten en behoeften. Dit geldt ook voor vrijwilligers die zich (tijdelijk) zelf in een kwetsbare positie bevinden of een eigen hulpvraag hebben bij het doen van vrijwilligerswerk. Denk hierbij aan dagritme opbouwen, nieuwe sociale contacten opdoen en gevoel van zingeving ervaren. WPWL heeft zich afgelopen jaar ingezet om deze steeds groter groeiende groep vrijwilligers goed te begeleiden. Extra inzet van de beroepskracht was hierbij nodig. Vanwege de coronapandemie heeft, vaak tijdelijk, een nieuwe groep vrijwilligers zich voor WPWL ingezet. Het waren dan vaak mensen met tijdelijk minder of geen werk die zich wilden inzetten voor de diensten van WPWL. Dit ging om 14 extra vrijwilligers waarvan er 4 zijn behouden.

### **Pijler 4: Zelfstandig thuis**

Inwoners, ook wanneer zij in een kwetsbare situatie zijn, kunnen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen in de eigen woonomgeving en deelnemen aan het reguliere maatschappelijke leven. De rol van WPW hierin is uitvoerend en informatief.

#### **4.1/Servicepunt**

Het servicepunt is het telefonische aanspreekpunt binnen onze organisatie en eerste aanspreekpunt voor bezoekers van onze locatie 'De Anbouw'. Van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 zijn onze vrijwillige receptionistes bereikbaar om alle vragen te beantwoorden die via de telefoon of bezoekers binnenkomen. Buiten coronatijd wordt het servicepunt bemand door 2 vrijwilligers. Tijdens de coronapandemie is dit afgeschaald naar 1 vrijwilliger. De vrijwilligers van het servicepunt zijn de ogen en oren van onze organisatie. WPWL heeft ervaren dat juist in de coronapandemie dit extra belangrijk is. In de telefoongesprekken werd door de receptionistes altijd gevraagd hoe iemand de coronatijd ervaart en of de beller het redt in deze tijd. Hulpvragen worden door het servicepunt doorgegeven aan de welzijnsconsulent. Zij pakken dit verder op.

#### **4.2/Thuisabonnement**

In 2020 zijn er in totaal 806 bewoners uit Langedijk lid van het Thuisabonnement. Er zijn 51 nieuwe abonnees ingeschreven en 77 uitgeschreven. Van alle abonnees is het merendeel woonachtig in Noord-Scharwoude (234), op de tweede plaats komt Zuid-Scharwoude (205) daarna Sint Pancras (159) gevolgd door Broek op Langedijk (148) en Oudkarspel (60). De lidmaatschappen zijn ten opzichte van 2019 licht gedaald.

#### **4.3/Vrijwillige Onafhankelijk Adviseur (VOA)**

Onderdeel van het Welzijnsadvies is de Vrijwillig Onafhankelijke Adviseur (VOA). De VOA is een "vrijwilliger plus" gezien het zelfstandige karakter. De VOA is inzetbaar voor huisbezoeken, geeft informatie op het gebied welzijn, biedt ondersteuning bij keukentafelgesprekken van de WMO en maakt eenzaamheidsproblematiek bespreekbaar. Er zijn 45 VOA casussen geweest waarbij de VOA fysiek op huisbezoek is gegaan. Dit is een afname van 22.4 % ten opzicht van vorig jaar veroorzaakt door de coronamaatregelen. Omdat de VOA dienst tijdens lockdown perioden in omgebouwde vorm is voortgezet, zijn er ook 17 telefonische VOA aanvragen opgepakt.

#### **4.4/ Maaltijdservice**

Doordat men meer aan huis gebonden is, is er een toename in het aantal maaltijdgebruikers. Met name bij kwetsbare ouderen, de groep voor wie de maaltijden bij uitstek bedoeld zijn. De afname van de warme maaltijden is gestegen. Deze verse maaltijden lijken de gebruikers meer uit te nodigen tot eten. Vooral bij mensen met beginnende dementie, die soms zelf 'vergeten' te eten of niet weten waar de maaltijd voor dient. Ondersteuning door een vrijwilliger is in deze gevallen altijd mogelijk. Een warme maaltijd lijkt het 'trek krijgen' te bevorderen. Ook het lokale aspect trekt aan, de bereiding vindt plaats in Buiten Zorg te Noord-Scharwoude. Vrijwilligers zijn erg blij dat zij, ook in coronatijd, toch actief een bijdrage kunnen leveren door het bezorgen van maaltijden. Ze merken dat 'even' dat praatje met de gebruikers echt verschil maakt doordat mensen in coronatijd (nog) meer aan huis gebonden zijn. Met de genomen hygiënemaatregelen is het voor hen veilig werkbaar. De gebruikers zijn zeer tevreden en van de maaltijddienst wordt meer gebruik gemaakt. De ervaring is dat zorgelijke signalen van gebruikers door bezorgers goed worden doorgegeven, waarna een welzijnsconsulent indien nodig vervolgacties onderneemt. De maaltijdvrijwilligers werd in 2020 trainingen geboden gericht op het herkennen van zorgsignalen en het omgaan met mensen met geheugenproblematiek.

#### **4.5/ Informatief Huisbezoek**

Alle inwoners van Langedijk boven de 75 jaar worden aangeschreven door de gemeente en bij behoefte door WPWL bezocht. Het doel van het huisbezoek is informeren en tijdig signaleren. In 2020 is er drie keer een periode geweest dat WPWL geen huisbezoeken kon uitvoeren, hierdoor is het aantal huisbezoeken gedaald. Echter is er in die periode wel telefonisch contact geweest met geïnteresseerden. Er is ook, na de eerste lockdown in samenwerking met de gemeente een aangepaste brief uitgegaan. Hierin werd de bewoner verzocht om contact met WPWL op te nemen. De meeste bewoners kozen toch voor persoonlijk contact in de vorm van een huisbezoek, wanneer de maatregelen dit weer toelieten. In 2020 zijn er 43 fysieke informatief huisbezoeken afgelegd en 31 telefonische wegens corona.

#### **4.6/ Contactcirkel**

Dagelijkse contactmomenten via een telefooncirkel biedt deelnemers structuur en geeft een gevoel van veiligheid. Het is een ijkpunt om naar uit te kijken, wordt vaak gezegd en er ontstaat echt een band met de anderen. Dit is fijn, wanneer met familie of anderen in het netwerk geen dagelijks contact mogelijk is. 10 vrijwilligers houden de cirkels draaiende. Er zijn zo'n 25 deelnemers, verdeeld over 3 cirkels.

### **Pijler 5: Persoonlijke begeleiding**

Inwoners in een kwetsbare positie kunnen met gerichte ondersteuning activiteiten ondernemen, elkaar ontmoeten en functieverlies proberen te beperken zodat zij en de mantelzorger in de eigen woonomgeving kunnen blijven wonen. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

#### **5.1/ Ontmoetingshuis**

Het Ontmoetingshuis is bestemd voor mensen met geheugenproblematiek en hun mantelzorger en komt tot stand vanuit verschillende financieringsstromen waaronder de WMO, WLZ, PGB of particulier. Het hoofddoel van het Ontmoetingshuis voor mensen met geheugenproblematiek en hun mantelzorgers, is het bieden van ondersteuning met een vast team professionele begeleiders en vrijwilligers onder één dak, op een laagdrempelige plek in de wijk.

De begeleiding is gericht op sociale integratie, educatie, emotionele- en praktische ondersteuning en beoogt hiermee te bereiken dat de persoon met geheugenproblematiek langer in de eigen woonsituatie kan verblijven.

In het Ontmoetingshuis wordt op maat gewerkt om de mantelzorg en de persoon met geheugenproblematiek op de juiste manier te kunnen ondersteunen en te ontlasten. Ook al is er sturing in het dagprogramma heeft het Ontmoetingshuis toch een open en vrij karakter, geen van de deelnemers doet iets wat hem niet ligt. Een belangrijk onderdeel van het dagprogramma is bewegen, zowel op geestelijk als lichamelijk niveau. Het doel is om de deelnemers in een ongedwongen sfeer door middel van gepaste activiteiten leren omgaan met de eigen beperkingen en de gelegenheid bieden om sociale contacten op te doen, emoties te uiten en plezier te beleven. Het meedoen staat centraal, elkaar treffen en begrijpen, samen de dag vullen en ook even aan iets anders kunnen denken.

In de eerste lockdown is er een nooddagbesteding ten tijde van corona ontstaan in samenwerkingsverband met Geriant, Horizon Zorgcentrum en WPW in de gemeente Langedijk. Nooddagbesteding tijdens corona was bestemd voor mensen met dementie, bij wie crisis in de thuissituatie dreigde door het stopzetten van de dagbesteding.

Het kon gaan om nieuwe of al bekende deelnemers. De nooddagbesteding werd alleen gegeven op (individuele) indicatie.

Tijdens de tweede lockdown in de coronapandemie is het Ontmoetingshuis twee dagen per week opgegaan en heeft 3 tot 4 deelnemers op een dag ontvangen. Uitgangspunt was continuïteit van de ondersteuning van de mantelzorger en deelnemers tijdens de crisis.

### 5.2| Mantelzorgondersteuning

WPWL biedt ondersteuning aan mantelzorgers binnen Langedijk. Omdat zorgen voor een naaste zingevend kan zijn, maar soms ook zwaar kan worden biedt WPWL diverse mogelijkheden tot ondersteuning van de mantelzorger. Mantelzorgers kunnen bij WPWL terecht voor informatie en advies over praktische ondersteuning, respijtzorg, financiële tegemoetkomingen en partners uit de sociale kaart. Daarnaast wordt mantelzorgers begeleiding en emotionele ondersteuning geboden. WPWL heeft persoonlijk contact met mantelzorgers maar organiseert ook bijeenkomsten. Bij de maandelijkse lotgenotengroep delen ervaringen met elkaar. Daarnaast wordt er onder normale omstandigheden twee keer per jaar in de Anbouw, twee keer per jaar in de Geist en vier keer per jaar in het Behouden Huis een informatiebijeenkomst gehouden waarbij er ook ruimte is voor ontspanning. WPWL heeft voor deze bijeenkomsten een goede samenwerking met



veel partners uit de sociale kaart. Door de coronapandemie zijn drie bijeenkomsten fysiek doorgedaan. Voor de andere bijeenkomsten zijn er alternatieven geboden zoals online ontmoeting, een presentje tijdens de waarderingsweek, informatie delen via andere kanalen en een kerstactie. De thema's die in 2020 zijn behandeld zijn onder andere: persoonsgebonden budget, respijtzorg, cliëntondersteuning, de WMO en mantelzorg in coronatijd. De thema's worden elk jaar in overleg met de mantelzorgers en vrijwilligers samengesteld. Zo wil WPWL aansluiten bij de behoefte. Door onze dienstverlening hebben we veel contact met mantelzorgers. Er waren afgelopen jaar 410 mantelzorgers bij WPWL bekend. Dit is een grote groei ten opzichte van 2019.

### 5.3| Mantelzorgcompliment

WPWL heeft ook in 2020 het mantelzorgcompliment uitgekeerd aan de mantelzorgers waarvan de zorgvrager in Langedijk woonachtig is. Het mantelzorgcompliment bestaat uit een geldbedrag. WPWL behandelt de aanvragen en neemt met elke mantelzorger telefonisch contact op. Deze gesprekken bieden mantelzorgers de gelegenheid tot een luisterend oor, ondersteuning, advies en informatie over voorzieningen. WPWL gebruikt het nabellen van de aanvragen tevens voor de signalering van (hulp)vragen en mogelijke overbelasting van de mantelzorgers. Wegens de coronapandemie heeft WPWL een toename aan (hulp)vragen en overbelasting bij mantelzorgers gesignaleerd. Er is samengewerkt met (thuis)zorg organisatie, huisartsen en maatschappelijk werk om de mensen de juiste ondersteuning te bieden. De minderjarige mantelzorgers zijn gebeld door de jongerenwerkers, zodat zij meteen gepaste steun konden bieden. Deze mantelzorgers hebben een bioscoopbon ontvangen.

Aanvragen van mantelzorgers die in Langedijk wonen en in de woonplaats van hun zorgvrager geen mantelzorgwaardering konden ontvangen, heeft WPWL ook goedgekeurd.

In totaal hebben 264 mantelzorgers voor het jaar 2020 gebruik gemaakt van het mantelzorgcompliment waarvan 5 mantelzorgers minderjarig zijn. WPWL heeft hierdoor 137 nieuwe mantelzorgers in beeld gekregen.

### 5.4| Vriendschappelijk Huisbezoek

Inwoners van Langedijk die abonnee zijn van het Thuisabonnement kunnen zich aanmelden voor het vriendschappelijk huisbezoek. Het gaat om mensen die behoefte hebben aan sociaal contact maar voor wie een groepsactiviteit niet passend is. Voor hen wordt gezocht naar een match tussen vrijwilliger en abonnee. De vrijwilliger bezoekt cliënt, de frequentie kan in onderlinge afstemming worden bepaald. Net waar de behoefte ligt. Cliënten worden ook door WMO, maatschappelijk werk of buurtzorg verwezen naar WPWL. Tijdens de coronapandemie zijn de huisbezoeken omgezet naar telefonisch contact. In 2020 zijn voor deze dienst 20 vrijwilligers ingezet.

### 5.5| Individuele begeleiding aan huis

De dienstverlening individuele begeleiding aan huis wordt geboden in de thuissituatie aan inwoners die in een kwetsbare positie verkeren, zoals geheugenproblemen of een beperking.

In overleg wordt er afgesproken met cliënt en/of mantelzorger waar de begeleiding ondersteuning kan bieden. De begeleiding varieert van het oppakken van vaardigheden in en om het huis, geheugentraining, het oppakken van hobby's, ondersteuning bij het boodschappen doen, het behouden van sociale contacten en hulp bij administratie. De begeleiding wordt wekelijks geboden op een vast moment. Dit komt tot stand vanuit verschillende financieringsstromen waaronder de WMO, WLZ, PGB of particulier.

## Pijler 6: Jong

### 6.1 Individuele traject begeleiding (ITB)

De ITB van jongerenwerk Wonen Plus Welzijn Langedijk (JW WPWL) is bedoeld voor jongeren, die een steuntje in de rug nodig hebben. Dit kan gaan om lichte zorgvragen, zoals het willen uitbreiden van het persoonlijke netwerk of het ontvangen van huiswerkbegeleiding. Daarnaast kan het ook betrekking hebben op zwaardere zorgvragen, waaronder



diverse problematiek in de school- of thuisomgeving. De jongeren, die voor ITB in aanmerking komen, kent JW WPWL vaak door eerder genoemde vormen van vroegsignalering. Zij worden soms ook aangemeld via samenwerkingspartners. Denk hierbij aan het Centrum voor Jeugd en Gezin, Humanitas, het UWV en Haltewerk.

In het jaar 2020 heeft JW WPWL vier trajecten opgepakt. Afhankelijk van de geldende coronamaatregelen werden er video-gesprekken gevoerd, huisbezoeken gedaan en wandelingen gemaakt. Verder heeft JW WPWL afgelopen jaar het "Maatjesproject" opgezet. Dit houdt in dat gemotiveerde vrijwilligers gekoppeld worden aan jongeren met een lichte zorgvraag. De maatjes ontvangen een op maat gemaakte training, zodat zij de jongeren goed kunnen ondersteunen. JW WPWL neemt in dit project de coördinerende rol op zich. Er zijn al meerdere matches gemaakt.



### **6.2/ Begeleiding van alleenstaande minderjarige vluchtelingen (AMV'ers)**

De AMV-trajecten van JW WPWL zijn bedoeld voor jonge nieuwkomers, die ondersteuning nodig hebben bij zelfstandig wonen en leven. Denk hierbij aan het openen van brieven, lichte financiële vragen, het vinden van een sportclub/opleiding/bijbaan en andere inburgering gerelateerde zaken. Het doel van de begeleiding is om deze jongeren te ondersteunen in het ontwikkelen van de vaardigheden, die zij nodig hebben om de regie weer in eigen hand te kunnen nemen. De AMV'ers worden (voornamelijk) aangemeld door Parlan,

In het jaar 2020 heeft JW WPWL drie AMV'ers begeleid. Afhankelijk van de geldende coronamaatregelen werden er video-gesprekken gevoerd, huisbezoeken gedaan en wandelingen gemaakt. Geen van deze jongeren is uiteindelijk toegeleid naar jeugdzorg.

### **6.3/ Jongerencentrum De Huiskamer**

Jongerencentrum De Huiskamer is een ontmoetingsplek voor jongeren tussen de 10 en 23 jaar. JW WPWL organiseert hier diverse activiteiten, die motiveren tot maatschappelijke participatie en bijdragen aan talentontwikkeling. Daarnaast vindt er vroegsignalering plaats. JW WPWL bouwt contact op en kan hierdoor (eventuele) zorgvragen meteen oppakken. Bijvoorbeeld door een luisterend oor te bieden of door een jongere aan te melden voor de individuele trajectbegeleiding.

JW WPWL heeft in verband met de coronamaatregelen De Huiskamer gedraaid tot en met maart 2020. Hierna is om veiligheid technische redenen overgestapt naar een online benaderingswijze. Deze bestond in de eerste lockdown uit een dagelijkse: vraag, challenge, game of online jongerencentrum (via de app House Party). Na de versoepelingen van de maatregelen werd overgestapt op "De Huiskamer in de buitenlucht", gevolgd door het eerder genoemde "Jeugd aan zet" en "Sportzalenproject". Het jongerenwerk heeft dit jaar meer ingezet op outreachend jongerenwerk. Er werden oproepen geplaatst dat JW WPWL bereikbaar is voor onder andere: gesprekken, vragen, het delen van zorgen, ideeën enzovoort. Daarnaast werden de vaste bezoekers van De Huiskamer regelmatig gevraagd hoe het met hen ging en zijn er diverse appgroepen opgezet om in contact te blijven.

Tijdens het programma van "Jeugd aan zet" (zie 6.5 Activiteiten) hebben de jongeren een eigen ontwerp gemaakt voor De Huiskamer. Deze hebben zij vervolgens tot leven gebracht door muren te beschilderen, met graffiti te spuiten, meubels te kopen en te pimpen. Hierdoor hebben zij nóg meer binding met het jongerencentrum gekregen.

### **6.4/ Straatwerk**

JW WPWL heeft een eigen straatcoach. Hij zoekt jongeren actief op in hun eigen leefwereld en streeft hierbij diverse doelen na, waaronder:

- Het preventief contact leggen met de jeugd op straat.
- Het inventariseren van de behoeften van jongeren en hierop in te spelen. Eventueel in samenwerking met ketenpartners, zoals de gemeente Langedijk.
- Het optreden bij overlastmeldingen.
- Het bemiddelen tussen jongeren en buurtbewoners.
- Het zichtbaar zijn van JW WPWL op straat.

In 2020 heeft JW WPWL, met behulp van een door de gemeente toegekende subsidie, een vrijwillig straatteam opgezet. Dit houdt in dat de straatcoach ondersteuning krijgt van vier gemotiveerde vrijwilligers, die in tweetallen een aantal straatrondes lopen. Hun bevindingen koppelen zij uiteraard terug aan JW WPWL.

Daarnaast heeft de straatcoach in 2020 twee jongeren individueel gecoacht. Dit heeft hij gedaan in combinatie met kickboks gerelateerde activiteiten. Normaal gesproken wordt er bij jongeren, die veel te vinden zijn op straat, gekozen voor een groepsaanpak. Echter, door twee jongeren individueel te begeleiden is de overlast in de buurt aanzienlijk verminderd.

Verder is JW WPWL in 2020 van start gegaan met online jongerenwerk. Hieronder valt het scrollen door tijdlijnen, foto-overzichten en verhalen op met name Facebook, Instagram en Snapchat. Daarnaast kunnen er in het kader van vroegsignalering ook persoonlijke profielbezoeken worden gedaan. Bijvoorbeeld wanneer JW WPWL zorgen heeft om een specifiek individu. Het online jongerenwerk is op deze manier een aanvulling op de ambulante rondes.

### **6.5/ Activiteiten**

Een belangrijk onderdeel van het JW WPWL is het organiseren van uitdagende activiteiten voor de doelgroep. De meeste doelen hiervan komen overeen met de hieronder genoemde punten onder het kopje "Schoolrondes". Daarnaast worden jongeren gemotiveerd om op een leuke manier te participeren in de maatschappij en hun talenten te ontwikkelen.

JW WPWL heeft in 2020 vijftien grootschalige activiteiten georganiseerd. Het merendeel hiervan heeft plaatsgevonden in de zomervakantie tijdens "Jeugd aan zet". Een programma voor jongeren tussen de twaalf en de achttien jaar, om talentontwikkeling en ontmoeting op gepaste wijze te blijven stimuleren in tijden van corona. JW WPWL heeft samen met een grote groep vrijwilligers én de jongerenwerkers van MET Heerhugowaard (HHW) de promotie en de uitvoering van de activiteiten opgepakt. Een aantal voorbeelden hiervan zijn: workshop interieurdesign, workshop muurschilderen, workshop meubels pimpen, workshop graffiti, workshop rappen, voetbaltoernooi, stuntsteptoernooi en Hunters .

Een andere highlight met betrekking tot de georganiseerde activiteiten in 2020 was het vrijwilligersproject in samenwerking met Welzijn WPWL. Deze coronadienst heeft JW WPWL ontwikkeld op het moment dat de eerste lockdown werd aangekondigd. Jongeren konden zich aanmelden om van betekenis te zijn voor kwetsbare ouderen in de gemeente Langedijk. Zo konden zij bijvoorbeeld wekelijks met iemand bellen, kaarten en/of knutselwerkjes versturen en boeken langsbrengen van de plaatselijke bibliotheek.

Daarnaast zijn ook de sportactiviteiten van JW WPWL benoemingswaardig. Deze werden vooral in de koude wintermaanden aan het eind van 2020 georganiseerd, in samenwerking met de buurtsportcoaches. Elke maandag kwamen er in verschillende sportzalen verspreid over de gemeente Langedijk, jongeren samen om deel te nemen aan een (door hun zelf gekozen) sportactiviteit. Denk hierbij aan: lasergamen, zaalvoetballen en bunkertrefbal.

Op de kleinschalige activiteiten van JW WPWL is eerder een toelichting gegeven onder het kopje "6.3 Jongeren Centrum De Huiskamer".

### **6.6/ Voorlichtingen**

JW WPWL geeft voorlichtingen over uiteenlopende belangrijke thema's voor hun doelgroep. Denk hierbij aan alcohol en drugs, vuurwerk, groepsdruk, discriminatie of iets op maat gemaakt. Dit doen zij op diverse locaties, zoals: scholen, tijdens activiteiten, online of in het jongeren centrum De Huiskamer.

In het jaar 2020 heeft JW WPWL in totaal negen voorlichtingen gegeven. Het merendeel hiervan heeft online plaats gevonden. In het bijzonder is er aandacht besteed aan "varen op het water", "wat te doen als je 18 wordt" en de verschillende coronamaatregelen. Over het laatst genoemde konden jongeren online met de jongerenwerkers in gesprek gaan en vragen stellen.

### **6.7/ Centrum voor Jeugd en Gezin**

De jongerenwerkers van JW WPWL werken vijf ochtenden in de week bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) als preventiemedewerker. Het Klanten Contact Centrum (KCC) van de gemeente Langedijk schakelt alle telefoontjes, die met jeugd te maken hebben, naar hen door. De jongerenwerkers van JW WPWL geven vervolgens een passend antwoord op de vraag en/of een vrijblijvend advies.

In 2020 zijn er vanuit het CJG twee jongeren doorverwezen naar JW WPWL voor ITB. Deze casussen zijn beide opgepakt.

### **6.8/ Schoolrondes**

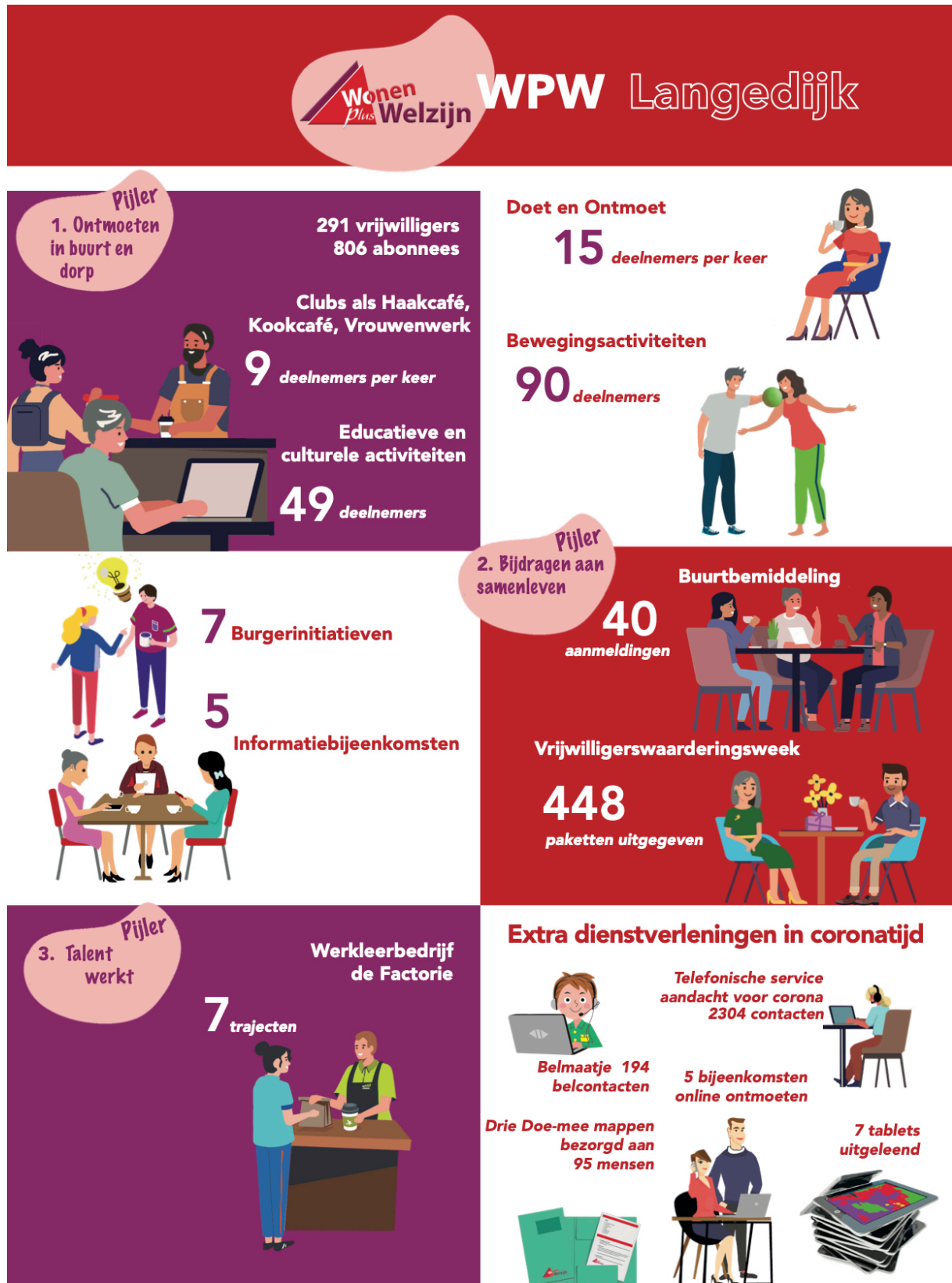
JW WPWL loopt iedere maandag en donderdag schoolrondes op het Jan Arentsz. Hier zijn meerdere doelen aan vastgekoppeld, namelijk:

- Op een laagdrempelige manier in contact komen met de doelgroep en zodoende meer bekendheid verwerven.
- Het uitoefenen van een signalerende functie.
- Het inventariseren van de behoeften van jongeren en hierop inspelen.
- Het promoten van activiteiten en zodoende meer draagvlak creëren.

JW WPWL heeft in verband met de coronamaatregelen zijn schoolrondes gelopen tot en met maart 2020. Aan het begin van het jaar hebben zij onder andere quizzes en enquêtes verspreid over sociaal maatschappelijke thema's onder de leerlingen. Hierna is om veiligheid technische redenen overgestapt naar een online benaderingswijze. Veel jongeren van het Jan Arentsz volgen JW WPWL namelijk op hun diverse social media kanalen (Instagram, Facebook, Snapchat en Twitter). Deze nieuwe aanpak is nader toegelicht onder de kopjes "6.3 Jongeren centrum De Huiskamer" en "6.4 Straatwerk".

<b>Werkeenheid Langedijk</b>		
<b>Cijfers</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Vrijwilligers	291	278
Abonnees	806	826
<b>Pijler 1: Ontmoeten in buurt en dorp</b>		
1.1 Doet en Ontmoet	gemiddeld 15 deelnemers per keer	gemiddeld 15 deelnemers per keer
1.2 Bewegingsactiviteiten	90 deelnemers	100 deelnemers
1.2 Educatieve en culturele activiteiten	49 deelnemers	59 deelnemers
1.1 1.2 Clubs als Haakcafé, Kookcafé, Vrouwenwerk	gemiddeld 9 deelnemers per keer	gemiddeld 12 deelnemers per keer
<b>Pijler 2: Bijdragen aan samenleven</b>		
2.1 Burgerinitiatieven	7 initiatieven	8 initiatieven
2.2 Informatiebijeenkomsten	5 online voorlichtingsbijeenkomsten	20 voorlichtingsbijeenkomsten
2.3 Buurtbemiddeling	40 contacten met coördinator	42 contacten met coördinator
2.4 Vrijwilligerswaarderingsweek	448 deelnemers, waarvan 101 mantelzorgers	223 deelnemers, waarvan 43 mantelzorgers
<b>Pijler 3: Talent werkt</b>		
3.1 Werkleerbedrijf de Factorie	7 trajecten	11 trajecten
<b>Pijler 4: Zelfstandig thuis</b>		
4.1 Servicepunt	1645 contacten voor dienstverleningen	2516 contacten voor dienstverleningen
4.2 Thuisabonnement	806, waarvan 51 nieuwe	827 abonnees, waarvan 73 nieuwe
4.3 Vrijwillige Onafhankelijk Adviseur (VOA)	45 door VOA en 10 consulent	58 door VOA, 10 consulent
4.4 Maaltijdservice	12226 warme maaltijden, 15888 koelverse maaltijden, 905 vriesverse maaltijden	6749 warme maaltijden, 23144 koelverse maaltijden, 1268 vriesverse maaltijden
4.5 Informatief huisbezoek	46 fysieke huisbezoeken 31 telefonische 'huisbezoeken'	128 bezoeken
4.6 Contactcirkel	22 deelnemers, 14 vrijwilligers	24 deelnemers, 14 vrijwilligers
<b>Pijler 5: Persoonlijke begeleiding</b>		
5.1 Ontmoetingshuis	Gemiddeld 5 deelnemers	Gemiddeld 10 deelnemers
5.2 Mantelzorgondersteuning	410 geregisteerde één bijeenkomst met 25 personen, 8 bezoekers per bijeenkomst lotgenotengroep	310 geregisteerde mantelzorgers 23 per bijeenkomst, 8 bezoekers per bijeenkomst lotgenotengroep
5.3 Mantelzorgcompliment	258 aanvragen 5 jongeren	181 aanvragen
5.4 Vriendschappelijk Huisbezoek	546 (telefonische) bezoeken	535 bezoeken
<b>Pijler 6: Jong</b>		
6.1 Individuele trajectbegeleiding (ITB)	4 ITB trajecten	9 ITB trajecten
6.2 Begeleiding van Alleenstaande minderjarige vluchtelingen (AMV'ers)	3 AMV trajecten	3 AMV trajecten
6.3 Jongerencentrum De Huiskamer	10 jongeren per openstelling	11 jongeren per openstelling
6.4 Straatwerk	Tussen de 30 en 40 ad hoc meldingen per maand	Tussen de 25 en 32 ad hoc meldingen per maand
6.5 Activiteiten	15 grootschalige activiteiten, 65 kleinschalige activiteiten	7 grootschalige activiteiten en 35 kleinschalige activiteiten
6.6 Voorlichtingen	9 voorlichtingen	12 voorlichtingen
6.7 Centrum voor Jeugd en Gezin	5 ochtenden in de week	5 ochtenden in de week
<b>Extra dienstverleningen in coronatijd</b>		
Telefonische service aandacht voor corona	2304 contacten	nvt
Doe-mee mappen	bij 95 personen drie keer een Doe mee map bezorgd	nvt
Belmaatje	194 structurele belcontacten	nvt
Online ontmoeten	5 verschillende wekelijkse online bijeenkomsten	nvt
Uitleen van tablets	7 tablets uitgeleend	nvt

## Highlights





# WPW Langedijk

**Pijler 4. Zelfstandig thuis**

**Vrijwillige Onafhankelijk Adviseur (VOA)**  
**45** door VOA en 10 door consulent

**Maaltijdservice**  
**12226** warme maaltijden,  
**15888** koelverse maaltijden,  
**905** vriesverse maaltijden

**Servicepunt**  
**1645** contacten voor dienstverleningen

**Thuisabonnement**  
**806** abonnees, waarvan 51 nieuwe

**Informatief huisbezoek**  
**46** huisbezoek  
**31x** telefonisch contact

**Contactcirkel**  
**22** deelnemers **14** vrijwilligers

**Ontmoetingshuis**  
**Gemiddeld 5** deelnemers

**Mantelzorgondersteuning**  
**410** Geregistreerde mantelzorgers  
 gemiddeld 25 bezoekers per bijeenkomst

**8** bezoekers per lotgenotengroep

**Pijler 5. Persoonlijke begeleiding**

**Mantelzorgcompliment**  
**263** uitgekeerd

**Vriendschappelijk Huisbezoek**  
**546** (telefonische) bezoeken

**4** Individuele traject begeleiding (ITB) trajecten

**Begeleiding Alleenstaande minderjarige vluchtelingen (AMV'ers)**  
**3** AMV trajecten

**Jongeren centrum De Huiskamer**  
**10** jongeren per openstelling

**Pijler 6. Jong**

**Straatwerk**  
**30 en 40** Tussen de ad hoc meldingen per maand

**Voorlichtingen**  
**5** voorlichtingen

**Activiteiten**  
**15** grote activiteiten,  
**65** kleine activiteiten

**Centrum voor Jeugd en Gezin**  
**5** ochtenden in de week

## Jaarverslag 2020

### Gemeente Heerhugowaard

#### Inleiding

Wonen Plus Welzijn Heerhugowaard (WPWH) is een zelfstandige vestiging. WPWH richt zich samen met 101 vrijwilligers op de praktische dienstverlening o.a. klussen in en rondom het huis, maaltijdservice, boodschappenservice, activiteiten en het project "Aan de Slag". WPWH draagt bij aan een verbindende rol tussen bewoners en netwerkpartners in gemeente Heerhugowaard. Verwijzingen vinden plaats wanneer er zorgsignalen zijn of als er vragen binnen komen met betrekking tot welzijnsadvies.

Sinds het jaar 2016 is het kantoor van WPWH aan de Rozenlaan "Trefpunt Rozenlaan" gevestigd. Op deze locatie werkt het servicepunt, vinden eigen activiteiten plaats en worden ruimtes verhuurd aan andere stichtingen, organisaties of buurtbewoners. Het is een gebouw vóór en met de buurt onder leiding van WPWH.

Om overzichtelijk en duidelijk naar voren te laten komen wat WPW doet en waarom, heeft WPW in haar nieuwe visieplan 2019-2022 pijlers gevormd.

Voor het jaarverslag en behaalde resultaten van Heerhugowaard volgt de indeling met pijlers van het productenboek [https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904\\_Productenboek.pdf](https://www.wonenpluswelzijn.nl/content/21592/download/clnt/92904_Productenboek.pdf) ledere pijler heeft haar eigen doelen en diensten. Deze diensten zullen worden genoemd met de bijzonderheden erbij. Hierin volgt de cijfermatige verantwoording.

#### Pijler 1: Ontmoeten in buurt en dorp

Inwoners kunnen elkaar ontmoeten en zich met elkaar verbinden. Ze ontplooiën zoveel mogelijk zelf activiteiten hiertoe. WPW heeft hierin een faciliterende en ondersteunende rol.

##### 1.1| Ouderenkoor 'Op eigen wijze' Heerhugowaard

Mensen die om welke reden dan ook niet makkelijk kunnen aansluiten bij een regulier koor, voelen zich op hun plek bij het ouderenkoor 'Op eigen wijze'. Plezier, ontspanning en ontmoeting doet hen goed. Ouderenkoor 'Op eigen wijze' Heerhugowaard is in 2020 een stabiele activiteit gebleken welke trouw werd bezocht door gemiddeld 24 leden. Het koor werd geleid door één professional en vrijwilligers. Helaas is de professionele kracht voor langere tijd ziek geweest en inmiddels een re-integratie traject gestart. Het koor heeft door de coronamaatregelen het grootste deel van het jaar geen doorgang kunnen vinden. Wel zijn er nieuwsbrieven gestuurd en is er telefonisch contact met de deelnemers geweest.

##### 1.2| Dagactiviteitengroep De Horst

De Dagactiviteitengroep De Horst bestaat uit 40 deelnemers. De sociale contacten aangaan en uitbreiden staat voorop bij de deelnemers, maar er worden ook activiteiten aangeboden zoals: bewegen (met o.a. stoelyoga), zingen, spelletjes, creatieve- en thema-activiteiten en ook uitstapjes. Daarnaast worden lezingen gegeven over diensten en services die aangeboden worden zoals De Hugohopper waarbij informatie wordt gegeven over de busdiensten en taxiriten. Vanwege de coronapandemie moest helaas het Wijkcentrum in maart haar deuren sluiten. Vanaf dat moment zijn de deelnemers elke week gebeld. Ook werden er huisbezoeken afgelegd en is met Pasen een paaspresentje bij de deelnemers thuis gebracht. In juni ging de groep weer voorzichtig in kleine groepjes van start met in achtneming van de beperkende maatregelen, geen beweegactiviteit of zingen en geen uitstapjes. Tijdens de coronapandemie zijn er veel nieuwe deelnemers bijgekomen en zijn de sociale contacten onderling uitgebreid, deelnemers belden elkaar en gingen bijvoorbeeld ook samen wandelen.

##### 1.3| Trefpunt Rozenlaan

WPWH heeft een locatie waar mensen elkaar ontmoeten. Het Trefpunt heeft twee kantooruimtes en een grote zaal. WPWH gebruikt één van de kantooruimtes en de andere wordt door Philadelphia gebruikt. In de grote ruimte vinden verschillende activiteiten plaats. WPWH organiseert hier, in samenwerking met buurtbewoners, activiteiten die in het teken van ontmoeten staan en stelt het ook beschikbaar voor andere organisaties. Er is hier ruimte voor cursussen, activiteiten, ontmoetingen of workshops. Op dit moment maken een yogadocent, het Repair Café en een braintraining gebruik van de grote ruimte. Ook is er een grote boekenkast waar bewoners vrijblijvend boeken kunnen komen brengen en halen. De locatie is rolstoeltoegankelijk. Er is een invalidetoilet en alles is drempelvrij.



## Pijler 2: Bijdragen aan samenleven

Inwoners dragen actief bij aan het vormgeven van de leefomgeving. WPWH heeft hierin een ondersteunende en faciliterende rol.

### 2.1| Burgerinitiatieven, voorlichting en scholing

Alle ontmoetingsactiviteiten in de Rozenlaan zijn burgerinitiatieven. In 2016 toen WPWH is gestart op de Rozenlaan is er een bijeenkomst geweest met vrijwilligers om te kijken waar de behoefte ligt voor activiteiten. Er werden gelijk activiteiten opgezet door vrijwilligers. Hierdoor zijn een crea-café, bingo, high tea en een kerstdiner ontstaan. Deze activiteiten zijn succesvol en bestaan nog steeds. In 2020 zijn geen nieuwe burgerinitiatieven van de grond gekomen. Er waren wel plannen maar deze konden niet doorgaan vanwege de coronamaatregelen. Deze plannen staan nu wel op de agenda van 2021. Het gaat om cultuur, eten en koken voor mannen.

In 2020 zijn er geen voorlichtings- en scholingsbijeenkomsten geweest voor vrijwilligers of bewoners van Heerhugowaard. Met vrijwilligers en abonnees is wel contact geweest. Zo is er informatie gegeven over corona. Hierbij werd aandacht besteed aan de richtlijnen van WPWH volgens het advies van de rijksoverheid, maar ook hoe je anderen kunt helpen. Zo leerden vrijwilligers signalen op te vangen van buurtbewoners, mochten zij eenzaam zijn of hulp nodig hebben.

### 2.2| Vrijwilligers

In Heerhugowaard zijn 101 vrijwilligers actief betrokken bij alle diensten.

## Pijler 3: Talent werkt

Inwoners zijn voldoende toegerust om actief te worden en te blijven. WPWH heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

### 3.1| Project 'Aan de Slag'

In het project "Aan de Slag" worden nieuwkomers begeleid naar vrijwilligerswerk. Voor het welzijn, behoud van veerkracht, integratie en participatie is het van belang dat nieuwkomers vanaf dag één in Nederland meedoen met activiteiten in de samenleving en Nederlanders ontmoeten. Via het doen van vrijwilligersactiviteiten samen met Nederlandse vrijwilligers krijgen AZC-bewoners de gelegenheid om kennis te maken met Nederland, het ontwikkelen van de

Nederlandse taal, een netwerk op te bouwen, een dagritme te krijgen en te werken aan eigen zingeving. Belangrijke aspecten om in de maatschappij te kunnen participeren. De Aan de Slag-methode is ontwikkeld om dit op een laagdrempelige manier vorm te kunnen geven, gebruikmakend van de structuren en netwerken die er lokaal zijn.

De ontmoetingen die plaatsvinden door het doen van vrijwilligerswerk met Nederlanders dragen bovendien bij aan meer wederzijds begrip en zorgt daarmee voor meer draagvlak voor nieuwkomers in gemeenten en dus voor een snellere participatie en integratie. De Aan de Slag-methode bestaat uit een reeks factoren die bij een juiste implementatie zorgen dat AZC-bewoners succesvol meedoen met vrijwilligerswerk in gemeenten.

De welzijnsconsulent van WPWH is teamleider voor het lokale Aan de Slag-team. Welke samenwerkt met het NOV, gemeente Heerhugowaard en het COA. WPWH zorgt voor een divers, laagdrempelig aanbod aan vrijwilligersactiviteiten bij 16 verschillende lokale organisaties en er zijn 286 koppelingen gemaakt. Twee vrijwilligers die helpen bij de uitvoering van het project, hebben wekelijks telefonisch of via de app contact met vrijwilligers en organisaties waar zij vrijwilligerswerk uitvoeren. In 2020 was de planning om een participatiebalie op te zetten samen met het COA en ook statushouders in Heerhugowaard te betrekken bij het project. Helaas moesten door de coronapandemie de plannen aangepast worden.

In 2020 heeft WPWH bereikt dat er een structurele informatiestroom naar de bewoners is ontstaan over het project. Zo is er een eigen website [www.aandeslaghhw.nl](http://www.aandeslaghhw.nl) ontwikkeld waar alle informatie actueel is, zodat de bewoners kunnen kijken naar vrijwilligerswerk wanneer WPWH niet op het AZC aanwezig is.



## **Pijler 4: Zelfstandig thuis**

Om zo lang als mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen, ook wanneer bewoners in een kwetsbare situatie zitten, kunnen bewoners door de uitvoering en informatie van WPW blijven deelnemen aan het reguliere maatschappelijke leven.

### **4.1| Thuisabbonnement**

In 2020 zijn er in totaal 693 bewoners uit Heerhugowaard lid van het Thuisabbonnement en zijn er 3498 diensten verleend. De grootste vraag binnen het Thuisabbonnement is de boodschappenservice waarna het vriendschappelijk huisbezoek volgt. Deze laatste dienstverlening is gestart in 2019 en is aanzienlijk gegroeid. Tevens zijn er dit jaar in verband met de coronapandemie nieuwe diensten opgezet, zoals het nabellen van abonnees. Verder zijn er nog klussen gedaan bij mensen in en rondom het huis, zijn abonnees geholpen bij het indienen van de belastingaangifte en zijn tuinen onderhouden. Tijdens de coronapandemie zijn regels ten aanzien van de uitvoering van de diensten waar nodig aangepast of stopgezet om de op dat moment geldende maatregelen te kunnen waarborgen.

### **4.2| Maaltijden**

De maaltijdservice is inmiddels een vertrouwde dienst van WPWH. Maaltijden worden besteld via ons servicepunt, door van Hoeckel geleverd en door onze vrijwilligers bezorgd. Vrijwilligers geven de maaltijden persoonlijk af en signaleren hoe het met iemand gaat. Het zijn maaltijden die een week houdbaar zijn in de koelkast. Het menu verandert twee keer per jaar. In 2020 zagen wij een toename in maaltijdgebruikers. In de periode van de lockdown maakten meer mensen tijdelijk gebruik van de maaltijden.

### **4.3| Servicepunt**

Het servicepunt op de locatie 'Trefpunt Rozenlaan' is alle werkdagen geopend van 9.00 – 12.00 uur. Bewoners kunnen elke ochtend telefonisch contact opnemen en receptionistes zitten klaar om ze te woord te staan. Ook bezoekers zijn op deze dagdelen van harte welkom. Tijdens de coronapandemie zijn regels ten aanzien van het bezoeken van de locatie opgesteld om zodoende de op dat moment geldende maatregelen te kunnen waarborgen. Onze vrijwilligers zijn de ogen en oren van onze organisatie. Het komt regelmatig voor dat de vrijwilligers hulpvragen signaleren. Deze geven zij door aan de welzijnsconsulent. Zij pakken dit op door te kijken wat de hulpvraag is en dit door te zetten naar de juiste samenwerkingspartner wanneer het om een welzijnsvraag gaat.

### **4.4| PR en Communicatie**

Het is belangrijk om inwoners van Heerhugowaard en de partners in Zorg en Welzijn te informeren over activiteiten en diensten van WPWH. Het jaar 2020 heeft vooral in het teken gestaan om iedereen zo goed mogelijk op de hoogte te houden welke dienstverlening wanneer wordt aangeboden. Dit werd gedaan door artikelen in kranten te publiceren en op de facebookpagina's van WPW. Abonnees van het thuisabbonnement, vrijwilligers en netwerkpartners hebben in 2020 in totaal viermaal een magazine van WPW ontvangen waarvan één (extra) corona-editie. Ook zijn bij alle veranderingen in de dienstverlening deze groepen op de hoogte gesteld hoe de dienstverlening werd uitgevoerd. Dit gebeurde na de aanpassing van maatregelen die de door de regering werden medegedeeld tijdens de persconferenties.

## **Pijler 5: Persoonlijke begeleiding**

Inwoners in een kwetsbare positie kunnen met gerichte ondersteuning activiteiten ondernemen, elkaar ontmoeten en functieverlies proberen te beperken zodat zij en de mantelzorger in de eigen woonomgeving kunnen blijven wonen. WPW heeft hierin een begeleidende en ondersteunende rol.

### **5.1| Individuele begeleiding thuis**

De dienstverlening individuele begeleiding aan huis wordt geboden in de thuissituatie aan een cliënt met dementie of na een CVA. In samenspraak wordt er afgesproken met cliënt en/of mantelzorger waar de begeleiding ondersteuning kan bieden. De begeleiding varieert van het oppakken van vaardigheden in en om het huis, geheugentraining, het oppakken van hobby's, ondersteuning bij het doen van boodschappen, het behouden van sociale contacten en hulp bij administratie. De begeleiding wordt wekelijks geboden op een vast moment.



<b>Werkeenheid Heerhugowaard</b>		
<b>Cijfers</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Vrijwilligers	725	101
Abonnees	90	693
<b>Pijler 1 Ontmoeten in buurt en dorp</b>		
1.1 Koor op eigen wijze	24 deelnemers	24 deelnemers
1.2 De Horst	25 deelnemers	40 deelnemers
<b>Pijler 2 Bijdragen aan samenleven</b>		
2.1 Wekelijkse burgerinitiatieven / voorlichting en scholing	2	1 plus alternatieven vanwege corona
2.1 Maandelijkse burgerinitiatieven / voorlichting en scholing	2	Alternatieven vanwege corona
2.1 Jaarlijkse burgerinitiatieven / voorlichting en scholing	6	Alternatieven vanwege corona
2.2 Vrijwilligers	90 vrijwilligers	101 vrijwilligers
<b>Pijler 3 Talent werkt</b>		
3.1 Project aan de Slag	567 koppelingen	286 koppelingen
<b>Pijler 4 Zelfstandig thuis</b>		
4.1 Dienstverlening Thuisabonnement	3937 dienstverleningen	3498 dienstverleningen
4.2 Abonnees Thuisabonnement	725 abonnees	693 abonnees
4.3 Vriendschappelijk Huisbezoek Thuisabonnement	215 bezoeken	255 bezoeken
4.2 Maaltijden	2764 maaltijden	2457 maaltijden
<b>Pijler 5 Persoonlijke begeleiding</b>		
5.1 Individuele begeleiding thuis	15 deelnemers	10 deelnemers

## Highlights

# WPW Heerhugowaard

**Koor op eigen wijze**



**24** deelnemers

**Pijler**  
1. Ontmoeten in buurt en dorp

**De Horst**

**40** deelnemers



**1** Informatiebijeenkomst plus alternatieven vanwege corona



**101** Vrijwilligers





**286** koppelingen  
Project Aan de slag



**Pijler**  
3. Talent werkt

**693** Abonnees Thuisabonnement

**3498** Thuisabonnement dienstverleningen



**10** deelnemers

**Individuele begeleiding**

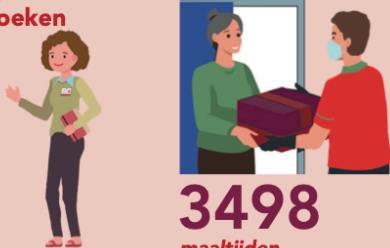
**Pijler**  
5. Persoonlijke begeleiding



**255** Huisbezoeken bezoeken

**3498** maaltijden

**Maaltijdservice**



*De jaarrekening 2020 is opvraagbaar  
bij [www.jaarverslagenzorg.nl](http://www.jaarverslagenzorg.nl)*

