

**VÓÓR  
WELZIJN**



# Jaarbericht 2010

Zorg, opvang en welzijn in de wijk

# VÓÓRWoord

## **Inleiding**

VÓÓR Welzijn stelt zich ten doel om bewoners van jong tot oud te ondersteunen in hun eigen ontwikkeling en omgeving. Dat doen wij o.a. door hen te faciliteren met ontmoetingscentra voor jong en oud, te activeren als vrijwilliger, het geven van informatie, advies en voorlichting via onze I-shops en opvoedsteunpunten en waar nodig zorg en hulpverlening te bieden via onze ouderenadviseurs en het maatschappelijk werk. We komen bij de mensen thuis, we stimuleren talentontwikkeling bij kinderen en jeugdigen. We gaan uit van de eigen kracht van bewoners en ondersteunen projecten die de betrokkenheid van bewoners in hun buurt versterken. Ons meerjarenbeleidsplan, dat in 2010 is vastgesteld, heeft de titel 'preventie door presentie'. Met onze directe aanwezigheid op straat, in de buurt en bij de gezinnen thuis leveren we een belangrijke bijdrage aan het voorkomen van problemen.

## **Het jaar 2010**

In 2010 hebben we kennis mogen maken met een nieuw College van B & W. Ten gevolge van de kredietcrisis zijn er medio 2010 flinke bezuinigingen aangekondigd. Voor 2011 een korting van 7,7 % op het structurele welzijnbudget en een aankondiging dat er de jaren daarop nog verder bezuinigd zal worden. Inmiddels is bekend dat de totale bezuiniging op het welzijnbudget tot en met 2014 oploopt tot zo'n 20 %. Ten gevolge hiervan hebben we voor 2011 een flinke bezuiniging doorgevoerd. In belangrijke mate hebben we daarin kunnen voorzien door het afstoten van panden en nadere efficiëncymaatregelen (schoonmaak, arbodienst etc.), echter ook personele consequenties zijn niet uitgebleven. Door goed te anticiperen zijn we er in geslaagd om deze korting door te voeren zonder gedwongen ontslagen. Ten gevolge van de door de gemeenteraad goedgekeurde bezuinigingen zal de komende jaren ook de uitvoerende dienstverlening flink geraakt gaan worden. Deze krimp raakt in hoge mate het sociaal cultureel volwassenenwerk en in mindere mate het kinder- en jongerenwerk. Gedwongen ontslagen zijn daarbij niet uitgesloten.

Mede in het kader van de bezuinigingen hebben we in 2010 de samenwerking met onze collega welzijnsorganisaties geïntensiveerd. Niet alleen uit economische motieven, maar ook omdat we inhoudelijk profijt denken te halen uit deze samenwerking. Zo hebben we gezamenlijk een inhoudelijk advies aan de wethouder gegeven over de toekomst van welzijn en zijn we door middel van portefeuilles bezig de werksoorten verder te professionaliseren. Ook is VÓÓR Welzijn met succes weer opgegaan voor de verlenging van de HKZ certificering. We hebben een businesscase laten uitvoeren naar de kinderopvang en hebben nieuwe projecten ontwikkeld, zoals o.a. de burenhulpcentrale en de eigen kracht conferenties vanuit het maatschappelijk werk. Het aantal vrijwilligers dat we hebben weten te activeren is sterk toegenomen evenals het aantal bewoners dat een beroep heeft gedaan op onze i-Shops en het maatschappelijk werk. Bij het jongerenwerk is een accentverschuiving te zien naar het outreachend werk en is er een sterke toename te zien van het aantal jongeren dat een beroep doet op individuele begeleiding en ondersteuning.

We hebben een sterke vooruitgang mogen constateren uit het tevredenheidsonderzoek onder medewerkers. 2010 heeft ook in het teken gestaan van de voorbereidende werkzaamheden ten behoeve van de invoering van het Welzijn Informatie Managementsysteem (WIM), welke naast sturing op resultaten ook ten doel heeft om ondersteunend te zijn in de benodigde cultuuromslag. In 2010 hebben we afscheid genomen van Fennie Drent als regiodirecteur Segbroek en Loosduinen, welke functie per 1 oktober jl. structureel is ingevuld door Meta Carbaat, die al enige tijd voor ons werkzaam was als regiodirecteur a.i.. In het kader van het management development traject is de externe intervisiebegeleiding van het teammanagement in de loop van 2010 beëindigd en met succes intern gecontinueerd.

Tenslotte zijn medio 2010 de statuten aangepast en zijn de reglementen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht vastgesteld en goedgekeurd.

### **Financiën**

In 2010 is verder gewerkt aan een versteviging van de financiële situatie en met succes. VÓÓR Welzijn is eind 2010 een financieel gezonde organisatie. De vermogenspositie is op het gewenste niveau gebracht, waardoor we in staat zijn noodzakelijke investeringen gedeeltelijk uit eigen middelen te financieren en mogelijke frictiekosten ten gevolge van de bezuinigingen op te kunnen vangen.

Tenslotte

### **Tenslotte**

Voorkomen is niet alleen beter dan genezen. Investeren in welzijn levert ook een hoog maatschappelijk en financieel rendement. Onze medewerkers laten dagelijks zien dat zij in staat zijn om innoverend en flexibel hun bijdrage te leveren aan een sociaal en zorgzaam Den Haag.

E. Lemstra, directeur-bestuurder

# Ontwikkeling en opvoeding

## Voorschoolse educatie: kwaliteitsslag in de ontwikkelingsstimulering

### De Voorschool

De voorschool is een speelzaal, meestal binnen een school, waar peuters van 2,5 t/m 4 jaar zich kunnen ontwikkelen, elkaar ontmoeten en met elkaar kunnen spelen. De voorschool is ontstaan vanuit de gedachte dat het ontwikkelingsniveau van kinderen tussen de 2,5 en 6 jaar in achterstandssituaties verhoogd dient te worden.

Zo worden de kansen van de kinderen vergroot om het onderwijs met goed gevolg te doorlopen. Hiervoor biedt de voorschool een hoogwaardig educatieaanbod onder leiding van gecertificeerde voorschoolleidsters. VÓÓR Welzijn heeft vier voorscholen in Loosduinen, vijf voorscholen in Segbroek en drie voorscholen in het Haagse Hout. In het totaal bezoeken ruim 300 peuters per week de voorscholen van VÓÓR Welzijn.

*Ruim 300 peuters bezoeken wekelijks één van de voorscholen.*



Op de voorscholen is steeds meer aandacht voor de vraag of de inspanningen het gewenste effect hebben. We meten of kinderen ook echt vooruitgaan. De ontwikkeling van de peuters wordt gevolgd door het uitvoeren van toetsen of observaties. Voor kinderen van wie de ontwikkeling op één van de gebieden - taal, rekenen, sociaal-emotioneel of motorisch achterblijft, wordt een behandelplan gemaakt. In dit plan leggen we vast wat wij, in overleg met de ouders, gaan doen om de ontwikkeling van dit kind extra te stimuleren.

### Zorgketen

VÓÓR Welzijn kent een sterke interne en externe (zorg)keten. De leidsters hebben bijvoorbeeld korte lijnen met maatschappelijk werk, opvoedsteunpunt en kinderwerk. Op de meeste voorscholen hebben wij de interne begeleider van de school ingezet. Als leidsters behoefte hebben aan advies om bepaalde kinderen beter te kunnen begeleiden, roepen zij de hulp in van deze begeleider. Een goed contact met ouders maakt het uitspreken van een zorg of het bespreken van een signaal gemakkelijker. Een aantal malen is, in overleg met de ouders, de VTO-vroeghulp (Vroegtijdig Onderkennen van Ontwikkelingsproblematiek) ingeschakeld.

### Samenspel

VÓÓR Welzijn kent in 2010 vijf samenspelgroepen. Een samenspelgroep is gericht op peuters van 2 tot 2,5 jaar, van ouders die de weg naar de voorschool nog niet kennen. Het betreft ouders met een (dreigende) achterstandssituatie. Op de samenspelgroep wordt de ontwikkeling van het jonge kind gestimuleerd via spel. De ouders leren te spelen met hun kind en bespreken opvoedingsvraagstukken. Ook worden zij bekend gemaakt met de overige voorzieningen in de buurt zoals de bibliotheek, kinderboerderij etc. Van onze Samenspelgroepen zijn alle peuters met 2,5 jaar doorgestroomd naar een peuterspeelzaal, voorschool of kinderdagverblijf.



# Kinderwerk gericht op versterking van de pedagogische civil society

## Kinderwerk in de Buurt

Het kinderwerk is gericht op de buurt. Ze is een aanspreekpunt in de wijk en werkt samen met scholen. Het kinderwerk ondersteunt menig buurt-evenement, maar organiseert zelf ook projecten in samenwerking met scholen en wijkorganisatie. Zo is het kinderwerk nauw betrokken bij het Leerkanalenprofiel: bij basisscholen met achterstandsleerlingen worden afwisselende en uitdagende activiteiten georganiseerd waarbij de leer- en ontwikkelingskansen van kinderen worden vergroot.

## Brede Buurtschool

Brede buurtscholen bieden leerlingen een stimulerende en uitdagende leeromgeving zodat kinderen hun talenten leren ontdekken en ontwikkelen. De school speelt hierbij in op de ontwikkelingen in zijn naaste omgeving en werkt met verschillende partijen samen. Eén van die partijen is het kinderwerk van VÓÓR Welzijn. Naast de inzet van School Maatschappelijk Werk zetten we preventieve programma's als Rots en Water en Piep zei de Muis in. Ook werken we mee aan de ontwikkeling van het IKC (Integraal Kind Centrum).

## Babbeldoos

Op een aantal scholen is de Babbeldoos uitgevoerd. Taalachterstanden in de onderbouw zijn aangepakt door extra aandacht van kinderwerkers in deze activiteit. Interne begeleiders van de basisschool selecteren de kinderen die, in kleine groepen, op een leuke manier met de taal aan de gang gaan.



## Sport, Bewegen en Buitenspelen

Sport en bewegen past bij onze ambitie om een gezonde leefstijl te bevorderen. Kinderwerkers zijn daarom veel te vinden op de diverse pleinen, in sporthallen en bij de Haagse Hopjes in de wijk. Om kinderen kennis te laten maken met allerlei sporten zijn clinics georganiseerd. Dit in samenwerking met scholen zoals de Notenkraker en sportclubs zoals de korfbal- en Taekwondo vereniging. Ook is er samengewerkt met de Richard Krajicek Foundation. Het buitenspelen wordt gestimuleerd bij de Haagse Hopjes. In drie stadsdelen, Loosduinen, Segbroek en Haagse Hout, hebben wij vijf Hopjes. Er wordt sport- en spelmateriaal uitgeleend. De kinderen kunnen op het bijbehorende plein, Cantateplein,

*800-900 kinderen tussen de 4 en 12 jaar spelen wekelijks bij de Haagse Hopjes.*

Newtonplein, Hondiusplein, Spaarwaterplein of Hendrik Hamelplantsoen, spelen. Ook zijn er sport- en spelactiviteiten vanuit het Hopje georganiseerd en begeleid. Wekelijks maken 800-900 kinderen tussen de 4 en 12 jaar gebruik van de Haagse Hopjes.

## Signalering en Preventie

Bij het kinderwerk speelt preventie een grote rol. Vaak worden door de kinderwerkers bij een Hopje de eerste signalen opgevangen dat een buurt aan het veranderen is. Dit kan zijn op het gebied van de samenstelling van de buurt of opmerkelijk en/of veranderend gedrag van kinderen of buurtbewoners. Hier spelen zij op in met hun activiteiten. Ook is er intensief contact met de wijkagent en sluit het kinderwerk aan bij diverse overleggen zoals Aanpak Meervoudige Problematiek of uitvoeringsoverleg. Door buiten aan het werk te zijn staat VÓÓR Welzijn dicht bij en in de wijk.

# CJG: samenhangend geheel van hulp- en dienstverlening

## Centrum voor Jeugd en Gezin

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is een netwerkorganisatie waarbij organisaties samenwerken om een optimale opvoed- en opgroeisituatie voor de jeugd te realiseren. In 2010 zijn er vier nieuwe CJG's geopend in Segbroek, Loosduinen, Ypenburg en Leidschenveen. Sinds 2009 is er al een CJG in het Haagse Hout. VÓÓR Welzijn verzorgt hierin: de balie, medewerkers wijkcontacten en netwerk (verzorging contacten tussen wijk, burger en hulpverlening), speel-o-theek, opvoedsteunpunt en maatschappelijk werk.



## Speel-o-theek; de Wondere Speelgoedwereld

De speel-o-theek heeft een grote en gevarieerde collectie speelgoed. Ouders kunnen goed en verantwoord speelgoed lenen. In 2010 hebben ruim 300 ouders speelgoed geleend bij de speel-o-theek. Hierdoor krijgt hun kind volop de mogelijkheid om te oefenen, te ontdekken en te fantaseren binnen de ontwikkelingsfase. De speel-o-theek is een drempelverlagende voorziening binnen het CJG. Via de speel-o-theek komen ouders in contact met het CJG en maken zij kennis met de verschillende voorzieningen die het CJG verder biedt.

*Ruim 300 ouders hebben speelgoed geleend bij de speel-o-theek.*

*Bijna 300 ouders hebben hulp gezocht, en gekregen, bij het opvoedsteunpunt.*

## Opvoedsteunpunt

Het opvoedsteunpunt van VÓÓR Welzijn houdt spreekuur in het CJG en biedt informatie en advies over opvoedingsvragen en -problemen. De opvoeddeskundige verheldert de vraag en biedt ondersteuning en begeleiding aan de ouders bij het oplossen van hun problemen. De gegeven informatie en adviezen zijn gratis en er wordt geen dossier gemaakt. In 2010 hebben bijna 300 ouders

hulp gezocht, en gekregen, bij het opvoedsteunpunt. In ieder stadsdeel is een opvoedsteunpunt aanwezig. De medewerkers van de opvoedsteunpunten bieden naast spreekuren, ook themaochtenden en -avonden en oudercursussen.

## Maatschappelijk Werk

Maatschappelijk werk is een aantal dagdelen per week aanwezig in het CJG. Het spreekuur is voor klanten die met een hulpvraag naar het CJG komen. Het doel hiervan is om de hulpverlening sneller te laten verlopen.

## CJG de Proeftuin

VÓÓR Welzijn heeft mede het initiatief genomen voor de start van de Proeftuin. De Proeftuin is bedoeld voor gezinnen waar sprake is van meervoudige problematiek. De proeftuin biedt integrale vraaggerichte hulp. Het uitgangspunt van het project is, dat de cliënt door één hulpverlener geholpen wordt. Wanneer de pilot positief beoordeeld wordt, zal deze uitgerold worden over alle CJG locaties in Den Haag.

## Eigen Kracht-Conferentie

In 2010 is VÓÓR Welzijn gestart met de Eigen Kracht-conferenties. Tijdens een Eigen Kracht-conferentie zoekt de hulpvrager met zijn familie en omgeving, naar een oplossing voor zijn of haar probleem. Dit gebeurt tijdens bijeenkomsten. Hij zorgt zelf voor een verbetering van de situatie waarin hij zich bevindt, gesteund door zijn familie en omgeving. Degene leert zelf te plannen, afspraken te maken en na te komen. De hulpvrager is zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van het plan (eigen kracht). De Eigen Kracht-conferentie wordt ondersteund door een Eigen Kracht-coördinator.

# Activering en participatie

## Positieve tendens in jongerenwerk

Vanuit de stedelijke aanpak is het jongerenwerk vanaf 2008 volgens vier richtlijnen gaan werken:

- **Participatie:** Het actief betrekken van jongeren bij de stad, hun leefomgeving en anderen.
- **Activering:** Talentontwikkeling en activiteiten gericht op empowerment.
- **Signalering:** Opsporen en vroeg signalering van problemen bij jongeren.
- **Overlast:** Integrale benadering en aanpak van overlastgevendende jongeren.



Het jongerenwerk zet in op gedragsverandering bij jongeren. Zo leren zij de jongeren, in staat te zijn om zelfstandige keuzes te maken, actief aan de slag te gaan met zelforganisatie en zich actief in te zetten voor de leefbaarheid in de wijken. Daarnaast wordt talentontwikkeling (empowerment) en openstaan voor adequate hulpverlening gestimuleerd. Naast een aantal accommodaties en door o.a. de inzet van een jongerenbus is het jongerenwerk steeds meer outreachend aan het werk. De jongerenwerkers zijn in 2010 regelmatig de straat op gegaan om

in contact te komen met jongeren op plaatsen zoals pleinen, straat, portieken, parken en op hangplekken. In alle stadsdelen zijn de groepen op straat bekend en wordt er contact mee onderhouden. In 2010 zijn er 500 jongeren ondersteund en begeleid naar o.a. hulpverlening door het outreachend werk. De jongerenwerkers hebben specifieke aandacht voor meiden. Door de methode Superwoman krijgen meiden tools aangereikt om weerbaarder te worden en worden de meiden gestimuleerd om hun talenten te ontwikkelen.

### Succesvolle Samenwerking met Ketenpartners

Het jongerenwerk werkt nauw samen met ketenpartners. In de Aanpak Meervoudige Problematieken komt dit duidelijk in beeld. Jongeren worden vanuit overlast op straat of ongewenst gedrag tijdens activiteiten gesignaleerd en ingebracht in het netwerk. Vanuit het netwerk wordt er in de kerngroep bekeken welke van de samenwerkende partners een aanpak gaat doen op de jongeren en het gezin (maatschappelijk werk, politie, woningcorporaties en de stadsdelen). Vanuit deze situatie wordt er gerichte hulp geboden. Zo wordt de gezinssituatie op orde gebracht waardoor het gedrag van de jongere positief wordt beïnvloed. In de afgelopen jaren heeft deze aanpak in veel gevallen bewezen succesvol te zijn.

*500 jongeren zijn ondersteund en begeleid door het outreachend werk van het jongerenwerk.*

### Buurtpeers

Het project 'Buurtpeers' is in 2010 als project gestart. Jongeren worden door aansprekende rolmodellen uitgedaagd om na te denken over de verbetering van hun buurt. Dit heeft o.a. geleid tot een convenant tussen de jongeren, bewoners en de gemeente over het Hazelaarsplein. Ook de Oud en Nieuw vieringen die zijn georganiseerd met bewoners en politie zijn een succes gebleken. De jongeren hebben een programma voor jong en oud samengesteld en zelf de promotie en de uitvoering gedaan. De wijkbewoners hebben de inzet van de jongeren zeer gewaardeerd.

## Volwassenenwerk helpt bij activering

### Het Volwassenenwerk: Kwetsbare Hagenaars en Actieve Vrijwilligers

Het volwassenenwerk richt zich op de kwetsbare Hagenaars en ondersteunt vrijwilligers die actief zijn of willen worden in de wijk. Volwassenenwerkers luisteren naar de wensen van de buurtbewoners. VÓÓR Welzijn heeft de taak buurtbewoners te ondersteunen bij de uitvoering van de door hen zelf gewenste activiteiten. Om bovengenoemde uitgangspunten te stimuleren zijn er in 2010 verschillende activiteiten en cursussen aangeboden. Ruim 8000 volwassenen hebben hieraan deelgenomen. De activiteiten worden voor het grootste deel georganiseerd door vrijwilligers, hierbij zijn zij ondersteund door de volwassenenwerker.

*Ruim 8000 volwassenen heeft VÓÓR Welzijn ondersteund bij het organiseren van hun activiteiten en cursussen.*



### Vrijwilligers

Ook in 2010 staan de volwassenenwerkers voor activering van bewoners. Er is ingezet op het aantrekken van meer vrijwilligers in de doelgroep 21-55 jaar. Bij VÓÓR Welzijn zijn ongeveer 700 vrijwilligers aan het werk. Wanneer de nieuwe vrijwilligers van de Burenhulpcentrale erbij worden geteld geeft dit een totaal van bijna 1200 vrijwilligers. Dit is een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. De meeste vrijwilligers zetten zich jarenlang in. Soms is het doen van vrijwilligerswerk een nieuwe intrede in de maatschappij.

### Burenhulpcentrale (BHC)

VÓÓR Welzijn heeft de eerste Haagse Burenhulpcentrale opgezet. Uit onderzoek komt naar voren dat de Burenhulpcentrale de cohesie verhoogt in de buurt. De Burenhulpcentrale matcht mensen die hulp nodig hebben en mensen die graag een handje willen helpen. Het systeem zorgt ervoor dat de vrager zo snel mogelijk aan een buurtbewoner wordt gekoppeld. Een groot voordeel is dat de vrijwilligers zelf kunnen aangeven of ze het klusje willen doen of niet. Er staan ruim 500 vrijwilligers in dit systeem. Deze mensen vragen om hulp, maar bieden ook hulp aan. Ze hebben dus vaak een dubbele functie. De signaleringsfunctie van de BHC is belangrijk. Een vrijwilliger die boodschappen doet voor een buurvrouw en bij thuiskomst een sterk vervuild huis aantreft, geeft dit door aan de I-Shop. De I-Shop meldt het signaal bij Maatschappelijk Werk, waarna de situatie in het signaleringsoverleg terugkomt. Zo wordt gekeken of andere hulpverleners al bezig zijn met deze buurvrouw, of dat zelf actie moeten worden ondernemen. Op verzoek van de wethouder wordt in 2011 het project over heel Den Haag uitgerold.

*Het aantal vrijwilligers is ten opzichte van 2009 verdubbeld naar bijna 1200.*

### Op naar een Job

Voor bewoners die hun baan kwijt zijn geraakt is het project 'Op naar een Job' gestart. In dit project wordt ingespeeld op de gevolgen van de economische crisis. 'Op naar een job' is een groepsgerichte activering. Tijdens de evaluatie bleek dat alle deelnemers de juiste tools aangereikt hebben gekregen om verder te gaan (van regelmaat en sociale contacten tot voldoende zelfvertrouwen om te solliciteren).

## Sterke stijging aantal bezoekers i-Shops in 2010

### Informatie voor Iedereen

De i-Shop-formule blijkt ook dit jaar een succesformule. Waren er in 2009 nog 12.387 klanten, in 2010 is dat toegenomen naar 20.105 geregistreerde bezoekers. Een stijging van ruim 60%. In de i-Shop krijgen wijkbewoners gratis en onafhankelijk advies en informatie op het gebied van wonen, zorg, welzijn, (vrijwilligers)werk, financiën en belastingen, opvoeding en onderwijs. En zij kunnen er terecht met vragen of ideeën over buurtvoorzieningen en wijkactiviteiten. De acht i-Shoploketten van VÓÓR Welzijn zijn gevestigd in verschillende wijk- en dienstencentra: de Henneberg en Bokkefort (Loosduinen), Bezuidenhout en Mariahoeve (Haagse Hout), Piet Vink (Ypenburg), CGM-gebouw (Leidschenveen) en in de Regenvalk en Lijsterbes (Segbroek). De loketten zijn elke werkdag geopend van 09.00 - 16.30 uur.

*20.150 klanten hebben bij de i-Shops om informatie en advies gevraagd.*



### Functie i-Shop

De i-Shop is een laagdrempelig loket, waar iedereen een antwoord krijgt op zijn vraag. De medewerkers zijn daarom breed geschoold en worden constant bijgeschoold. Zo kan tenminste 75% van de klanten direct geholpen worden. Voor de overige 25% is een doorverwijzing noodzakelijk. Belangrijk is dat buurtbewoners sneller hun weg vinden naar een antwoord op hun vraag. Maar ook dat zij zodanig geholpen worden dat ze zelfstandig of met minder hulp verder kunnen. Bij de i-Shops kwamen dit jaar weer veel ouderen, zo'n 60% van het klantenbestand. Het aandeel van de jongeren neemt toe. De klanten hebben vooral vragen van financiële aard: toeslagen, armoedeverorzieningen en belastingen. Ouderen komen vaker met vragen rond zorg, vervoer en woonvoorzieningen. Ook informatie over wijkactiviteiten staat hoog in de scores. Op basis van deze gegevens zijn dit jaar door de i-Shops speciale acties uitgevoerd waarbij voorlichting gegeven werd over zorgverzekeringen, wonen, mantelzorg en belastingen.

### Digitale Muurkranten zorgen voor Informatieverstrekking

In 2010 zijn er muurkranten aangebracht in de panden met een i-Shop. De muurkrant is op een plek in het pand waar het scherm zichtbaar is voor de wijkbewoners. Op de muurkranten komt, naast algemene informatie over VÓÓR Welzijn, informatie over activiteiten, cursussen en diensten, i-Shop en nieuws uit de wijk. Ook nieuws van wijkorganisaties en andere gebruikers van de buurtcentra kan hierop geplaatst worden. Door de digitale muurkranten worden we nog meer zichtbaar voor de wijkbewoners en informeren we zelfs buiten onze openingstijden de wijkbewoners.

# Meer beroep op Maatschappelijk Werk

## Het Maatschappelijk Werk helpt

In 2010 hebben ruim 1.500 mensen een beroep gedaan op het maatschappelijk werk van VÓÓR Welzijn. Dit is een groei van 15% ten opzichte van vorig jaar. Het maatschappelijk werk wordt ingezet als blijkt dat mensen belemmerd worden om actief deel te nemen aan de samenleving. Dit kan verschillende oorzaken hebben, bijvoorbeeld door psychische en sociale problemen zoals relatieproblemen of problemen ten gevolge van werkloosheid (schulden e.d.). We bieden cliënten, naast ondersteuning, ook inzicht en handvatten om de huidige situatie te verbeteren en herhaling te voorkomen. Hierdoor vergroten we de zelfredzaamheid van burgers. Dit is één van de pijlers van VÓÓR Welzijn. De maatschappelijk werkers houden spreekuren in wijk- en dienstencentra, Centrum voor Jeugd en Gezin en Gezondheidscentra.

*Ruim 1.500 mensen hebben hulp gezocht, en gevonden, bij het maatschappelijk werk.*

## Trends en Signalen 2010

Binnen het maatschappelijk werk is in 2010 een aantal trends en signalen waargenomen. De probleemgebieden liggen met name op het gebied van financiën, schulden e.d.. Het aantal vragen omtrent financiën is in 2010 met 30% toegenomen.

## Buurtaanpak

Door een samenwerking aan te gaan met diverse externe partners in de wijk zoals o.a. zorgverleners, woningcorporaties en politie worden knelpunten sneller gesignaleerd en opgepakt. Eén van de samenwerkingsprojecten is de buurtaanpak voor overlastgevend gezinnen en jongeren in onze stadsdelen. Door de nauwe samenwerking tussen politie, het jongerenwerk en het maatschappelijk werk is een integrale aanpak mogelijk. Het maatschappelijk werk biedt ondersteuning en begeleiding voor de ouders. Het jongerenwerk ondersteunt en begeleidt de jongeren en de politie zorgt voor het toezicht. Hierdoor is de overlast in de wijken teruggedrongen.



## Project Startbanen

In 2010 is een maatschappelijk werkster van VÓÓR Welzijn gedetacheerd bij project Startbanen. De doelgroep bestaat uit werkzoekenden in de leeftijd van 16 tot en met 64 jaar, meestal met een lange uitkeringsduur, een laag opleidingsniveau en diverse belemmeringen in de werk- en de privésituatie. Kortdurende inzet van maatschappelijk werk maakt het voor hen mogelijk om belemmerende factoren op te lossen of beter hanteerbaar te maken. In de afgelopen jaren blijkt dat 70% van de deelnemers beter in staat is om het traject van werkervaring en training, positief te vervolgen en af te ronden.

## Schoolmaatschappelijk Werk

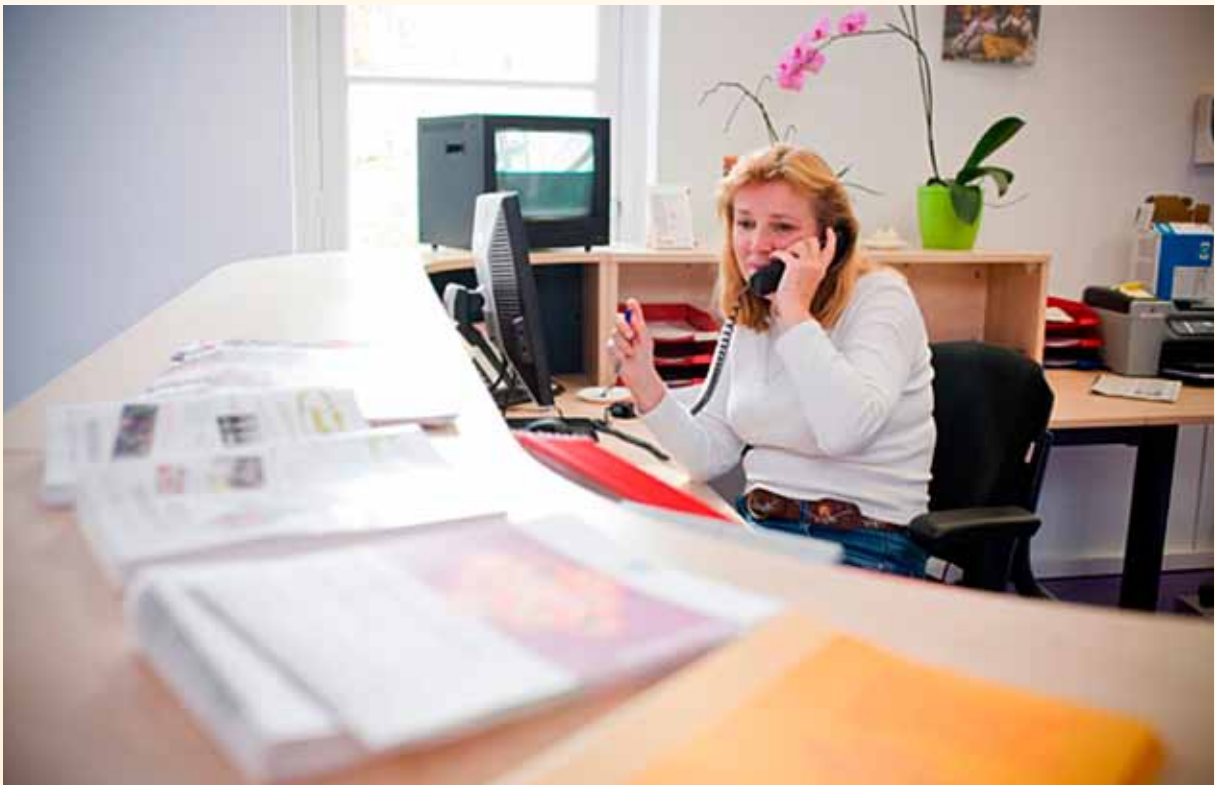
Het Schoolmaatschappelijk Werk is er voor kinderen met problemen op school. Bij het analyseren van de problemen kijkt de schoolmaatschappelijk werker naar het kind, de ouders en de school en hoe die elkaar beïnvloeden. Dit omdat ook de thuissituatie een rol kan spelen. Er is een goede samenwerking tussen het Schoolmaatschappelijk Werk van VÓÓR Welzijn en de 15 basisscholen hierdoor worden knelpunten bij kinderen snel opgepakt en besproken met de ouders.

## Haaglandse Aanpak

In de stadsdelen Haagse Hout en Leidschenveen/Ypenburg is gewerkt volgens "de Haaglandse aanpak". Slachtoffers van huiselijk geweld worden na melding van de politie actief benaderd door onze maatschappelijk werkers onder het motto: "eerste hulp bij huiselijk geweld". Doel van de Haaglandse aanpak is om het aantal huiselijk geweld meldingen terug te dringen. Er is een actieve samenwerking met de Crisisdienst Huiselijk Geweld. De crisisdienst, draagt, na kortdurende hulpverlening, de cliënten over aan het AMW.

## Hulp bij Huiselijk Geweld: De Crisisdienst

VÓÓR Welzijn coördineert voor het maatschappelijk werk van de Haagse Welzijnsorganisaties en Kwadraad een 7x 24 uurs Crisisdienst Huiselijk Geweld voor de regio Haaglanden. Wanneer de politie bij een huiselijk geweld incident wordt geroepen waarbij zij een groot risico van herhaling vermoedt, roept de Hulpofficier een maatschappelijk werker van de crisisdienst op. Die gaat direct met slachtoffer en pleger in gesprek. Dit betekent dat er altijd twee maatschappelijk werkers klaar staan. Door de "Wet tijdelijk huisverbod" kan de burgemeester aan iemand die bedreigend is voor zijn of haar huisgenoten een huisverbod opleggen. Gedurende 10 tot 28 dagen mag de betrokkene dan niet in of bij de woning komen en mag ook geen contact hebben met de huisgenoten. Als er inderdaad een huisverbod wordt opgelegd helpen wij tijdens die periode de slachtoffers. Daarbij werken wij intensief samen met het Steunpunt Huiselijk Geweld, de Crisisdienst van Jeugdzorg en de Reclassering, die de andere gezinsleden begeleiden. We overleggen voortdurend met elkaar en hebben gesprekken met het gezin en de betrokken hulpverleners. Het huisverbod blijkt een goed instrument te zijn om geweldssituaties, die al langer bestaan, te stoppen. In 2010 zijn we 323 keer opgeroepen door de politie en zijn 254 huisverboden opgelegd.



## Zorg, opvang en welzijn in de wijk voor de ouderen

### Het Ouderenwerk biedt meer

Het ouderenwerk van VÓÓR Welzijn biedt voorlichting, dienstverlening, deelname aan activiteiten en het onderhouden van contacten aan de kwetsbare Haagse ouderen. In verschillende stadsdelen van Den Haag werken ouderenwerkers van VÓÓR Welzijn samen met een grote groep vrijwilligers om ouderen te voorzien van informatie, hulp of wijzen we de weg naar hulp. In 2010 hebben ongeveer 7000 ouderen meegedaan aan 55+ activiteiten. De activiteiten worden georganiseerd door VÓÓR Welzijn maar worden uitgevoerd door één van de vele vrijwilligers.

*Ongeveer 7000 ouderen hebben meegedaan aan 55+ activiteiten.*



### Dagopvang

VÓÓR Welzijn, Florence en Cardia hebben de handen ineen geslagen om in te spelen op de behoeften van de oudere wijkbewoners op het gebied van eenzaamheid, armoede en gezondheid. Oudere wijkbewoners die zich eenzaam voelen en zelf geen invulling meer kunnen geven aan de dag, maar nog te goed zijn voor de reguliere dagopvang, vinden hier sociale contacten en dagbesteding. De dagopvang biedt ouderen vier dagen per week de gelegenheid om elkaar te ontmoeten en samen activiteiten te ondernemen. Ook wordt er een warme maaltijd aangeboden. De buurtmaaltijd biedt wijkbewoners de mogelijkheid om samen met andere wijkbewoners gebruik te maken van een gezonde en betaalbare maaltijd. De

dagopvangprojecten zijn te vinden in Loosduinen, Segbroek en Haagse Hout. In 2010 is het concept van VÓÓR Welzijn overgenomen waardoor er in heel Den Haag nieuwe dagopvangprojecten zijn gestart.

### Ontmoetingscentrum voor Licht Dementerenden en Mantelzorgers

Eind 2010 is het eerste Ontmoetingscentrum voor mensen met beginnende dementie en hun mantelzorgers in Den Haag geopend. Dit centrum is een gezamenlijk initiatief van zorgorganisatie Cardia en VÓÓR Welzijn. Het centrum biedt deelnemers de gelegenheid om lotgenoten te ontmoeten en mee te doen met een breed aanbod van (re)creatieve activiteiten. De dagsociëteit vindt 2 dagen per week plaats in Loosduinen. Ook wordt ondersteuning geboden aan de mantelzorgers. In de toekomst worden meerdere ontmoetingscentra opgezet in de overige stadsdelen van VÓÓR Welzijn.

### Meer Bewegen voor Ouderen

Een belangrijk onderdeel van het ouderenwerk zijn de bewegingscursussen zoals "Meer Bewegen voor Ouderen" (MBvO). De speciaal afgestemde bewegingsactiviteiten hebben als doel fitheid en vitaliteit, sociale participatie, preventie van zorg en integratie. Drie kwartier bewegen ouderen onder deskundige leiding. Het aantal aanmeldingen voor deze cursussen is groot. In totaal zijn er 36 bewegingscursussen aangeboden waaraan bijna 500 ouderen hebben deelgenomen.

### Ouderenadviseur

Door de vergrijzing is de vraag naar een ouderenadviseur sterk gegroeid. Steeds meer ouderen staan voor nieuwe vragen op uiteenlopende gebieden. De ouderenadviseur van VÓÓR Welzijn geeft deskundig advies, legt huisbezoeken af en fungeert als luisterend oor als er problemen of vragen zijn. In 2010 hebben bijna 700 ouderen advies gevraagd bij de ouderenadviseur. In 2010 is met name de vraag naar ondersteuning bij de administratie steeds groter geworden. Als blijkt dat dit een structureel probleem is gaat de ouderenadviseur, in overleg met de oudere(n), op zoek naar instanties die voor langere termijn hierbij kunnen helpen.

*Bijna 700 ouderen hebben advies gevraagd, en gekregen, bij de ouderenadviseur.*

### **Boodschappen- en Klussendiensten stimuleren langer Zelfstandig Wonen**

Om ouderen langer zelfstandig te laten wonen heeft VÓÓR Welzijn de boodschappendienst en klussendienst in het leven geroepen. De boodschappen- en klussendienst zijn bedoeld voor ouderen die niet meer zelfstandig hun boodschappen kunnen doen of die iemand nodig hebben om een klusje uit te voeren. Deze diensten worden verricht door vrijwilligers. De vrijwilligers vervullen niet alleen een helpende hand maar hebben ook een belangrijke signalerende functie voor het ouderenwerk.

### **Empowerment en Activering van Wijkbewoners in Vrijwilligerswerk**

Een groot deel van de vrijwilligers die zich inzetten voor het Ouderenwerk is zelf ouder dan 55 jaar. Door hun vrijwillige inzet voor het diverse aanbod aan diensten en activiteiten van het ouderenwerk vinden en onderhouden zij contacten met wijkbewoners. Zij zetten hun enthousiasme en kwaliteiten in voor het ondersteunen van ouderen. Er worden doorlopend vrijwilligers geworven en begeleid ter ondersteuning van het aanbod van het ouderenwerk en ter activering en versterking van de wijkbewoners zelf.



## Kwaliteit...daar zorg je met elkaar voor

### **VÓÓR Welzijn en kwaliteitsborging**

VÓÓR Welzijn hecht veel waarde aan kwaliteit en professionaliteit. Om deze kwaliteit te waarborgen is het belangrijk dat het Kwaliteitsmanagementsysteem in de organisatie goed draait. Zo worden de te behalen resultaten met behulp van managementrapportages, per kwartaal door het Management Team in de gaten gehouden. Eenmaal per jaar wordt een Management Review gehouden waarin het Management Team terugkijkt op het afgelopen jaar. Er worden dan nieuwe doelen en verbeteringen binnen het kwaliteitssysteem afgesproken.

### **WIM**

In een omgeving waarin transparantie van resultaten en behaalde doelstellingen steeds belangrijker wordt, heeft VÓÓR Welzijn een registratiesysteem WIM ontwikkeld. Dit systeem geeft inzicht in de ambities en behaalde resultaten van de organisatie. WIM staat voor Welzijns Informatie Management-systeem. Door gebruik te maken van dit systeem kan er op verschillende niveaus binnen de organisatie gekeken worden of de resultaten in lijn liggen met de vastgestelde ambities. WIM wordt vanaf 2011 ook door andere Haagse Welzijnsorganisaties gebruikt.

### **HKZ-certificaat**

Ieder jaar wordt de organisatie door een onafhankelijk certificeringbedrijf (DNV) gecontroleerd. Tijdens deze externe audits wordt er gekeken of VÓÓR Welzijn voldoet aan de HKZ eisen. Ook in 2010 is er een externe audit uitgevoerd. De certificeerders waren zeer te spreken over de vooruitgang die VÓÓR Welzijn in de afgelopen jaren heeft geboekt. Weinig organisaties hebben het kwaliteitssysteem zo ingebed binnen hun organisatie als VÓÓR Welzijn, aldus de certificeerders.

### **Tevreden klanten**

Per jaar worden verschillende klanttevredenheidsonderzoeken gehouden. In 2010 zijn onderzoeken gehouden onder de ouders van de voorscholen, cliënten van het maatschappelijk werk en de deelnemers volwassenen/ouderenwerk en kinderwerk. Het gemiddelde cijfer van alle klanttevredenheidsonderzoeken is een 8,6.

<b>Team</b>	<b>Cijfer 2008/2009</b>	<b>Cijfer 2010</b>
AMW	8,4	8,7
Cursussen	8,2	8,4
Voorscholen	8,3	8,8
Volwassenen en ouderenwerk	8,5	8,0
Kinderwerk 6-12 jaar	8,8	9,1

## Personeel en Organisatie

### **Medewerkerstevredenheidsonderzoek**

In 2010 is het Medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden onder alle medewerkers. De uitkomst van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek is positief. De medewerkers beloonden VÓÓR Welzijn met een 7,4. Ruim 73% van de medewerkers heeft meegedaan aan het onderzoek. Aan de hand van de resultaten van het MTO 2010 zijn extra aandachtsgebieden benoemd op het gebied van communicatie en informatie, leiderschap, arbeidsvoorwaarden, betrokkenheid en werkdruk. Deze punten zijn vertaald naar acties, die vervolgens zijn vastgelegd in een plan van aanpak.

*De uitkomst van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek is positief, de medewerkers beloonden VÓÓR Welzijn met een 7,4.*

### **Scholing en Deskundigheidsbevordering**

Jaarlijks worden de scholingsbehoeften geïnventariseerd en op volgorde van prioriteit uitgezet. Dit betreft zowel de groepsgerichte (organisatiebrede) trainingen als ook de individuele scholingsvragen. De (tussentijdse) resultaten worden gevolgd en de eindresultaten geëvalueerd. Met de teammanagers is de behoefte aan vakgerichte deskundigheidsbevordering per werksoort besproken en vertaald in trainingsvoorstellen. Zo hebben alle beheerders deelgenomen aan de vaktrainingen Sociale Hygiëne en HACCP.

### **Belangstellingsregistratie**

Om de personele gevolgen van de bezuinigingen waar mogelijk op te kunnen vangen met natuurlijk verloop en/of individueel maatwerk, is een organisatiebrede belangstellingsregistratie uitgezet. Medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld aan te geven of en zo ja welke specifieke (loopbaan) wensen voor hen spelen. In sommige gevallen heeft dit geleid tot een andere functie intern/extern.

### **Ziekteverzuim**

Ook het terugdringen van het ziekteverzuim was een speerpunt voor P&O. Er zijn nieuwe afspraken geformuleerd met de arbodienst, waarbij de verantwoordelijkheid van verzuimbegeleiding in 2011 verschuift naar het management. De managers hebben een trainingsdag gehad specifiek gericht op verzuimmanagement.

### **Personele inzet VÓÓR Welzijn**

Aantal personeelsleden op 31 december 2010: 304

### **Verzuim**

Verzuim percentage 2010 is: 6,36%

## Financieel overzicht 2010

<b>Balans</b>					
	2010	2009		2010	2009
<b>Activa</b>			<b>Passiva</b>		
Vaste activa	979.915	914.025	Eigen vermogen	2.575.015	2.452.876
Vlottende activa	5.472.766	5.330.140	Voorzieningen	1.134.873	1.096.197
			Lang lopende schulden	366.448	248.152
			Vlottende passiva	2.376.345	2.446.960
<b>Totaal activa</b>	<b>6.452.681</b>	<b>6.244.165</b>	<b>Totaal Passiva</b>	<b>6.452.681</b>	<b>6.244.165</b>
<b>Staat van baten en lasten</b>					
	2010	2009		2010	2009
<b>Lasten</b>			<b>Baten</b>		
Personeel	11.512.222	10.726.804	Subsidies	16.755.076	15.908.260
Huisvesting en afschrijving	3.682.848	3.536.430	Overige baten	1.056.473	982.617
Organisatie	845.352	784.410			
Activiteiten	1.648.988	1.411.296	Bijzondere baten	-	10.549
<b>Totaal lasten</b>	<b>16.689.410</b>	<b>16.458.940</b>	<b>Totaal baten</b>	<b>17.811.549</b>	<b>16.901.426</b>

## Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad heeft het verslagjaar 2010 als turbulent ervaren. De bezuinigingen met als gevolg de sluiting van een aantal panden, is een belangrijke zaak die veel tijd en energie gekost heeft.

Daarnaast heeft de OR tijd besteed aan de volgende zaken: de procedure nieuwe medewerkers, het medewerkerstevredenheidsonderzoek, de regeling PSZ leidsters, de statuten VÓÓR Welzijn, het onderhoudsplan, de jaarrekening, het vrijwilligersbeleid, de klachtenregeling, de kampvergoeding, het werkplekonderzoek, het stagiairebeleid, de nieuwe arbodienst, belangstellingsregistratie, de verlofregeling, de afbouwregeling seniorenverlof, de maaltijdvergoeding, de digitale salarisstroken, de VOG, het functioneringsbeleid, het beoordelingsbeleid, het beleid zwangere medewerksters, de spaarloonregeling, de levensloopregeling en het fietsenplan.

Tevens zijn er twee werkgroepen opgericht die zich bezighouden met het veiligheidsbeleid en het scholingsplan. Deze werkgroepen bestaan ieder uit twee OR-leden en twee leden uit het management.

De OR heeft maandelijks overleg met de bestuurder en dat verloopt positief. Er is openheid van beide kanten en aan de wens van de OR om vroegtijdig op de hoogte te worden gesteld van nieuwe ontwikkelingen, wordt meestentijds voldaan. Soms is dat moeilijk als ontwikkelingen rond de bezuinigingen elkaar snel opvolgen, maar dat wordt dan ook door de OR uitgesproken en door de bestuurder opgepakt. Nieuw is het agendaoverleg, waarin de komende overlegvergaderingen door het DB van de OR en de bestuurder worden voorbereid. Positief is tevens dat meerdere zaken met commissies van de OR met betrokkenen voorbesproken worden, waardoor in het overleg sneller zaken gedaan kunnen worden. Twee maal per jaar heeft de OR een overleg met Raad van toezicht en ook dat overleg draagt bij aan een goede onderlinge verstandhoudingen en het van beide zijden alert kunnen reageren op ontwikkelingen.

Aan het einde van het verslagjaar bestond de OR uit de volgende negen leden:

De heer J. van Barneveld	voorzitter
De heer R. Groeneweg	vice-voorzitter
Mevrouw W. Reitsma	secretaris
De heer F. Van Drecht	lid
Mevrouw S. De Kluijver	lid
De heer M. Kramer	lid
De heer G. Kuiper	lid
De heer K. Pinstor	lid
De heer W. Van Vugt	lid

Ter ondersteuning fungeerde mevrouw I. Hessing als ambtelijk secretaris.

In 2010 hebben er geen veranderingen in de OR plaatsgevonden.

In het verslagjaar zijn 12 ondernemingsraadvergaderingen, 11 overlegvergaderingen en 2 vergaderingen met de Raad van Toezicht gehouden.

## Raad van toezicht

De Raad van Toezicht houdt toezicht op het beleid van de bestuurder en op de algemene gang van zaken binnen VÓÓR Welzijn en staat de bestuurder met raad terzijde. De Raad van Toezicht is daartoe in 2010 vijf keer in vergadering bijeengewees. Belangrijk onderwerp was de bespreking van het strategisch beleid. Het heeft geresulteerd in de goedkeuring van het Meerjarenbeleidsplan "Preventie door Presentie". Voorts hebben we goedkeuring gegeven aan het voornemen om onze dienstverlening uit te breiden met naschoolse opvang. Het sluit goed aan bij onze samenwerking met scholen rond onze Voorscholen en ons kinder- en jongerenwerk.

Daarnaast zijn de jaarrekening en het jaarverslag 2009 en de begroting 2011 goedgekeurd en zijn periodiek de kwartaalrapportages besproken. Ook hebben we de resultaten van het huisvestingsonderzoek besproken. Het vormt een belangrijke input om de komende tijd doelmatiger met onze huisvesting om te gaan.

Uitgebreid hebben we stilgestaan bij de resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek. De Raad van Toezicht is verheugd dat er een sterk opgaande lijn zit in de waardering van de medewerkers voor de organisatie.

Twee keer per jaar heeft de Raad van Toezicht een bespreking met de Ondernemingsraad. Tijdens deze bespreking blikt de bestuurder terug en geeft een inzicht naar de toekomst. Het geeft de gelegenheid aan de Raad van Toezicht om kennis te nemen van de zienswijze en opvattingen van de Ondernemingsraad.

Twee keer per jaar gaat de Raad van Toezicht intern op werkbezoek. Medewerkers van de verschillende werksoorten van VÓÓR Welzijn geven dan informatie over hun werk in de verschillende stadsdelen. De Raad van Toezicht stelt dit zeer op prijs. Het geeft ons inzicht in de uitvoering van het welzijnswerk. De Raad van Toezicht is getuige van de passie, expertise en inzet van de medewerkers.

De Raad van Toezicht constateert dat de organisatie een gezond financieel en inhoudelijk beleid voert. De controlesystematiek is kwalitatief goed op orde, waardoor indien noodzakelijk tijdig bijsturing kan plaatsvinden. Tevens is de organisatie in staat gebleken in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. Dat blijkt onder andere uit het vertrouwen van opdrachtgevers, die VÓÓR Welzijn in 2010 hebben gevraagd om naast het bestaande werk nieuwe opdrachten uit te voeren of uit te breiden, zoals de crisisdienst, dagopvang voor ouderen, de burenhulpcentrale, Eigen Kracht-Conferenties en de inzet op de Centra voor Jeugd en Gezin. Wij gaan ervan uit dat deze opgaande lijn de komende jaren verder uitgebouwd gaat worden, hetgeen ook wenselijk en noodzakelijk is, gezien de door de gemeente Den Haag aangekondigde bezuinigingen.

De Raad van Toezicht spreekt zijn dank uit aan de directeur/bestuurder en de medewerkers voor hun bijdrage aan de resultaten van de Stichting VÓÓR Welzijn in 2010.

De Raad van Toezicht bestond in 2010 uit de volgende leden:

De heer drs. L.M.J. Fiers MMC, voorzitter  
De heer J.M.A. van Alphen, vice-voorzitter  
De heer mr. E. Fransen, lid  
De heer R. Reijn, lid  
De heer H.M. Thijssen, lid  
Mevrouw J.E. Bink, lid

# Colofon

Jaarbericht 2010 is een uitgave van  
Stichting VÓÓR Welzijn

Vormgeving:

RS Drukkerij, Den Haag

Fotografie:

Studio Vruchtvlees, Den Haag

Redactie:

Luuk Robbers

Brigitte van den Bos

Stichting VÓÓR Welzijn

Daendelstraat 57

2595 XT Den Haag

Telefoon: 070- 3047340

E-mail: [infosite@voorwelzijn.nl](mailto:infosite@voorwelzijn.nl)

[www.voorwelzijn.nl](http://www.voorwelzijn.nl)