

# Jaarbeeld

2023



# Inhoud

Voorwoord	3
<b>1</b> Nieuwe merkpositionering	4
<b>2</b> Meerjarenbeleidsplan	5
<b>3</b> Onze missie, visie en kernwaarden	6
<b>4</b> Klantenraad	7
<b>5</b> 2023 in beeld	8
<b>6</b> 2023 in thema's	10
Nawoord	39

# Bouwen aan een samenleving waarin we naar elkaar omkijken

We kijken voortdurend vooruit, hebben ambities en zijn toekomstgericht. Maar soms is het ook goed om stil te staan en achterom te kijken. Welk spoor hebben we achtergelaten? In dit jaarbeeld is dat wat we doen.

En als we achterom kijken, zijn we dankbaar en trots. Op onze gedreven professionals, vrijwilligers en stagiairs die vaak boven zichzelf uitstijgen. Op onze partners waarmee we hebben samengewerkt in de wijken en dorpen en op de gemeenten die ons het vertrouwen hebben gegeven. Samen hebben we veel kunnen betekenen in het leven van mensen.

Sociaal werk wordt steeds effectiever ingezet voor vraagstukken die in de samenleving spelen. Op landelijk, regionaal en lokaal niveau is er afgelopen jaar hard gewerkt om de ambities vanuit het Integraal Zorg Akkoord (IZA), Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en het programma Wonen, Ondersteuning en Zorg voor Ouderen (WOZO) te verwezenlijken. En daarbij te zorgen dat het Sociaal Werk haar sleutelrol kan vervullen. In de transitie van het medisch naar het sociaal domein weten we elkaar beter te vinden. Het afgelopen jaar zijn hierin belangrijke stappen gezet en hebben we ook ons meerjarenbeleidsplan hierop afgestemd.

2023 was een bewogen jaar. Waarin we aan verschillende tafels hebben meegedacht over de toekomst van zorg en ondersteuning voor onze inwoners. Waarin we met onze naam, logo en huisstijl een nieuwe jas hebben aangemeten. Maar vooral ook een jaar waarin we samen met en voor inwoners in de verschillende gemeenten hebben gebouwd aan een gemeenschap waar iedereen er mag zijn en mee kan doen. Ons doel is om de komende jaren, samen met gemeenten en partners, de sociale basis verder te versterken.

Dit jaarbeeld staat vol met ervaringen, voorbeelden, verhalen en inspiraties uit de praktijk. Van mensen die het verschil maken. Het geeft een beeld van ons werk, Sociaal Werk, in al zijn diversiteit. We wensen je veel leesplezier!

Ad van Rijen, bestuurder  
Annemiek Jetten, Voorzitter Raad van Toezicht



# 1

## Nieuwe merkpositionering



Acht jaar geleden, in 2015, is WijZijn Traverse Groep als brede organisatie voor maatschappelijk welzijn ontstaan vanuit een fusie van Stichting Welzijn Ouderen Bergen op Zoom (SWOB), Stichting Aan Zet en Stichting Traverse. De organisatie heeft de afgelopen jaren een groei doorgemaakt. Groei als het gaat om diensten, werkgebied, medewerkers en vrijwilligers. Maar ook groei als het gaat om het verstevigen van de strategische kaders, uitbreiding van de samenwerking met partners en onze deskundigheid. Ons doel is om de komende jaren, samen met gemeenten, de sociale basis te versterken. Deze beweging vraagt

om een duidelijke positionering. Gekozen is om de organisatiernaam te wijzigen van WijZijn Traverse Groep naar WijZijn. Een korte en krachtige naam waarmee de organisatie nog herkenbaarder is voor inwoners, partners en stakeholders. In het verlengde daarvan introduceerden we in 2023 een nieuw logo en huisstijl en lanceerden we onze corporate en werken-bij website. Op 16 november 2023 ontvingen de wethouders Sociaal Domein van verschillende gemeenten een kleine attentie om stil te staan bij dit moment.



## Meerjarenbeleidsplan 2023 - 2026

Sinds de decentralisaties in het sociaal domein hebben we, samen met gemeenten, gewerkt aan de transformatieambities: ondersteuning dichterbij de mensen, met meer aandacht voor vraaggericht en integraal werken. Tegelijkertijd zijn er nieuwe uitdagingen ontstaan. Inwoners doen vaker een beroep op ondersteuning in het kader van de Wmo en de Jeugdwet. En door de vergrijzing ligt het in de verwachting dat dit verder zal stijgen en dat de druk op de zorg toeneemt. Het huidige stelsel is niet meer houdbaar, maar hoe dan wel?

Is ons meerjarenbeleidsplan 2023 – 2026 geven we onze visie op de ontwikkelingen die op ons af komen en de wijze waarop we daar, vanuit het voorliggend veld, invulling aan kunnen geven. Belangrijke thema's zijn daarin:

- Van medicalisering naar normalisering
- Gelijke kansen
- Verbinding in de buurt
- Normalisering van de Jeugdzorg
- Een (t)huis voor iedereen
- Ondersteuning bij chronische kwetsbaarheid

# 3

## Onze missie, visie en kernwaarden

**WijZijn een brede organisatie voor maatschappelijk welzijn, actief in tien gemeenten in West-Brabant en Tholen. Wij ondersteunen mensen in elke levensfase zodat ze in hun kracht komen te staan. Als verbindende schakel in de buurt, zijn we sterk verankerd in de samenleving en hebben we een goed inzicht in wat er leeft. Zo creëren we samen met inwoners duurzame oplossingen voor de leefbaarheid in de wijken en dorpen.**

De organisatie bestaat uit 200 professionals, meer dan 700 vrijwilligers en jaarlijks zo'n 30 stagiairs. We werken nauw samen met gemeenten en partners in de regio. Samen bouwen we aan een inclusieve samenleving waarin iedereen zich gewaardeerd voelt en de ruimte krijgt om zich te ontwikkelen.

### **Onze missie**

We zien elk mens als uniek individu, versterken het eigen kunnen en geloven in de kracht van samen. Want iedereen is van betekenis.

### **Onze visie**

WijZijn een ambitieuze organisatie die het welzijnswerk binnen ons werkgebied vernieuwt en verbetert. We zoeken de samenwerking op en durven buiten de bestaande kaders te denken en te handelen. We spelen in op behoeften die we signaleren zodat inwoners optimaal worden ondersteund in situaties waar dat nodig is. Daarbij geloven we in de eigen kracht van elk individu om zelf de regie te voeren over het leven. We staan met beide benen op de grond, doen wat we beloven en zijn er van overtuigd dat er samen meer mogelijk is.



*Managementteam WijZijn*

# Onze kernwaarden



## Mensgedreven

We stellen het individu centraal en leveren maatwerk dat aansluit bij de behoeften van individuen en groepen binnen de samenleving.



## Verwondering

We staan open voor nieuwe perspectieven en onderzoeken vraagstukken met nieuwsgierigheid naar achtergronden en oorzaken.



## Creatief

We omarmen vernieuwende en creatieve ideeën om sociale problemen aan te pakken en denken buiten de gebaande paden.



## Daadkrachtig

We zijn vastberaden, nemen initiatief en verantwoordelijkheid om sociale kwesties aan te pakken en dragen bij aan positieve oplossingen voor het individu en de samenleving als geheel.

# 4

## Klantenraad

### Klantenraad denkt mee vanuit het perspectief van de klant

Meedenken over het beleid en de uitvoering zodat de dienstverlening zo goed mogelijk aansluit bij de klant; dat is in het kort de rol van de klantenraad. De klantenraad bestaat momenteel uit zes leden: Aad Klos (voorzitter), Mia Schijven (secretaris), Emine Türk, Eef Oosters, Miranda Somers en Willem Roelands.

In 2023 is Aad Klos als nieuwe voorzitter aangetreden. “Ik vind het belangrijk om de ervaringen van de klant, uit de eerste hand, te horen. Door vanuit het perspectief van de klant te kijken, houden we de organisatie scherp. Daarbij ligt onze focus op de gezamenlijke belangen. De inbreng van de klantenraad wordt binnen de organisatie écht serieus genomen.”

De leden van de klantenraad behartigen de belangen door:

- Advies en/of goedkeuring te geven over het beleid
- Verbeterpunten aan te dragen
- Te adviseren over de kwaliteit van de dienstverlening
- Ontwikkelingen kritisch te volgen
- De achterban te informeren over actuele onderwerpen

2023 in  
beeld

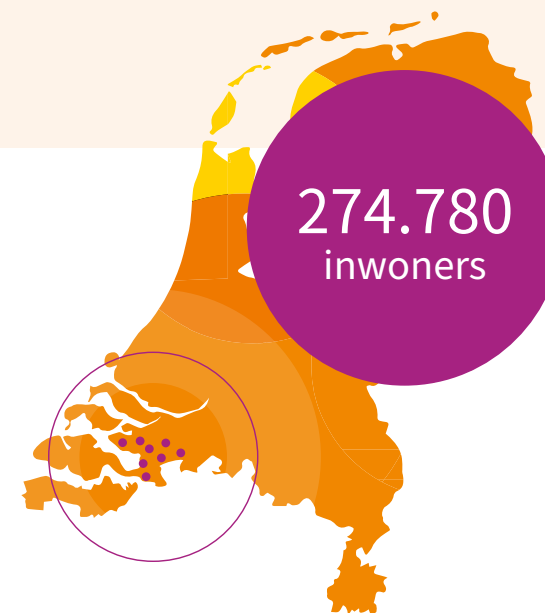
## Kwaliteit



Wederom gecertificeerd  
voor het Kwaliteitskeurmerk  
Sociaal Werk Nederland.

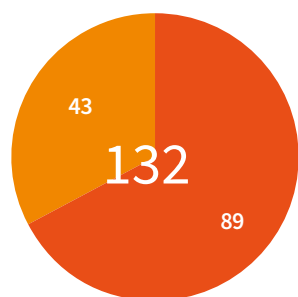
## Werkgebied

Inwoners in ons werkgebied



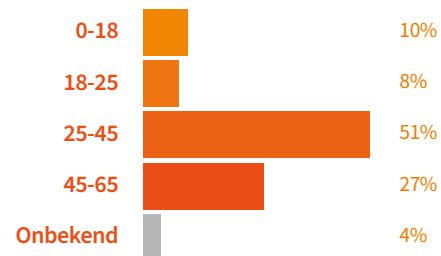
## Maatschappelijke Opvang

Aantal lopende trajecten



● Nood-/Crisisopvang ● Langdurige opvang

Gasten naar leeftijdscategorie



## Klachten

3

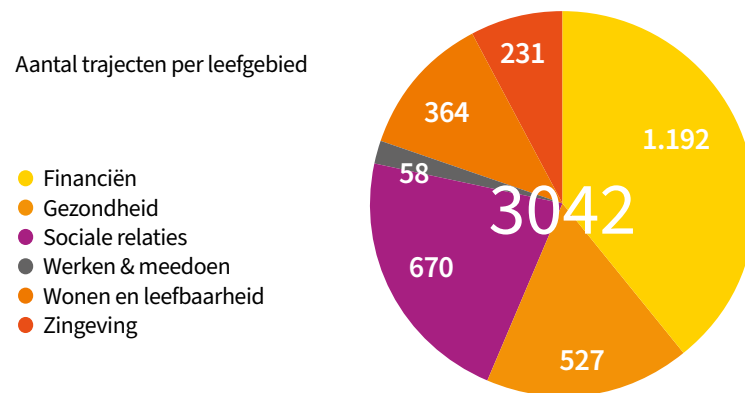
Er zijn in 2023 drie klachten  
geregistreerd (afname t.o.v. 2022,  
toen waren het er 10). Deze klachten  
zijn geen officiële klachten bij de  
klachtencommissie, maar met een  
bemiddelingsgesprek opgelost.

## Individuele ondersteuning

Aantal trajecten individuele ondersteuning (AMW)



Aantal trajecten per leefgebied

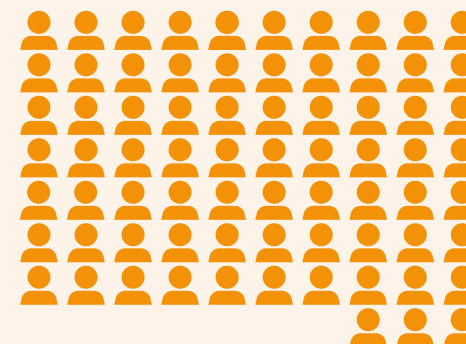


## Organisatie

211 medewerkers



732 vrijwilligers



29 stagiairs



## Klanttevredenheid

Inwoners vragen we, aan het begin van een traject, om over de mate van welbevinden een cijfer te geven van 1-10. Tussentijds en aan het einde van het traject herhalen we dit. Op die manier monitoren we het effect van onze dienstverlening.

Rapportcijfer



Voor



Tijdens



Na



# 6 2023 in thema's

---

## 6.1

### **De kracht van de wijk**

Een eigen plek, een fijne buurt, een thuis waar je je veilig voelt en anderen ontmoet. Hoe belangrijk is dat! Wij maken het samen mogelijk. Door de verbinding te zoeken in de wijk, knelpunten te signaleren en kansen te benutten om samen te bouwen aan een vitale omgeving. Maar ook door aandacht te hebben voor mensen zonder thuis of kwetsbare mensen die niet goed weten hoe ze goed voor zichzelf kunnen zorgen. Naar elkaar omkijken en geloof te hebben in herstel. Want iedereen heeft recht op een fijne plek om te wonen en een stabiele basis om op terug te vallen. Pas dan kun je onderdeel uitmaken van een samenleving en van betekenis zijn.

Mariska van Tilburg

## We laten mensen niet achter de voordeur zitten

**De Stamtafel in Roosendaal is een plek om samen te komen, elkaar te ontmoeten en mee te doen aan bewegactiviteiten of creatieve bijeenkomsten. Iedereen is welkom! Mariska van Tilburg is coördinator van de Stamtafel, waarbij meerdere partners betrokken zijn. Zij vertelt dat dit initiatief op verschillende plekken en in verschillende dorpen in en om Roosendaal wordt omarmd. Mariska werkt nauw samen met de collega's welzijnswerk, Marijke van Meel en Martha van Engelen, die elk hun eigen Stamtafel coördineren. "De meeste bezoekers zijn eenzaam. Ze vinden het heerlijk om op deze manier onder de mensen te kunnen komen."**



Volgens Mariska is het merendeel van de bezoekers vijftigplus. De meeste van deze mensen komen naar de Stamtafel om een praatje te maken en de eenzaamheid te doorbreken. "Als de Stamtafel een dag gesloten is, merken we hoe belangrijk de Stamtafel is. Mensen vragen zich dan af waar ze heen moeten. Daarom zorgen we er altijd voor dat ze op één van de locaties terecht kunnen. We laten mensen niet achter hun voordeur zitten."

### **Elkaar vinden**

Mariska vertelt dat er bij alle activiteiten welzijnswerkers aanwezig zijn. "Gaandeweg ontstaat met hen een vertrouwensband. Mensen worden open en vertellen over hun persoonlijke situatie. Als het nodig is, kunnen we daarop inspringen en ondersteuning aanbieden. Daarnaast zien we ook dat de deelnemers elkaar onderling weten te vinden. Bijvoorbeeld als

iemand hulp nodig heeft, maar ook om samen iets te ondernemen. Het is mooi als dat ontstaat."

### **In haar kracht zetten**

Een aansprekend voorbeeld van de kracht van de Stamtafel en de samenwerking tussen de verschillende partners, is de alleenstaande mevrouw die vereenzaamde en angstig was. "Door een gesprek met haar aan de Stamtafel kon een collega van MEE West-Brabant bij haar op bezoek gaan. Inmiddels doet ze ook regelmatig mee aan de bewegactiviteiten. Ze is bovendien heel creatief. Ik heb haar gevraagd iets te maken voor de creatieve activiteit en dat vervolgens aan de groep uit te leggen. Ze vond het eng, maar ze deed het! Zo zetten we haar in haar kracht. Een mooi voorbeeld van wat er bij de Stamtafel gebeurt."

Carlo van den Aarsen

## We maken van een wijk een samenleving

**“Een verzameling huizen bij elkaar maakt nog geen wijk. In mijn werk zorg ik ervoor dat de bewoners van die huizen zich met elkaar verbonden voelen. Zo ontstaat een samenleving, waarin mensen elkaar weten te vinden.”**



Carlo van den Aarsen is opbouwwerker in Langdonk en Burgerhout in Roosendaal, Wouwse Plantage en Nispen. Een baan die hij al lang ambieerde, maar waar hij pas na een omweg van enkele jaren terecht kwam. “Na een studie politicologie en werk voor de SP-fractie in de Tweede Kamer, kwam deze baan op mijn pad. Mensen met elkaar in verbinding brengen; dat is de kern van mijn werk.”

### **Van praatje tot doorverwijzen**

Contact leggen doet hij op verschillende manieren. “Soms is het een kwestie van gewoon aanbellen en een praatje maken. Verder werken we onder andere met de Buurtent. Dat is een tent die we in de wijk opzetten. Daar kunnen mensen iets drinken en een gesprekje aanknopen. Een ander voorbeeld? De Voor-elkaar-teams! Die bestaan uit vrijwilligers, een opbouw- en een maatschappelijk werker. Zijn er signalen dat iemand zorg of aandacht nodig heeft, dan gaat het team langs. Soms maken ze een praatje, maar het gebeurt ook dat we mensen doorverwijzen naar WMO of maatschappelijk werk.”

### **Sterke sociale basis**

Natuurlijk zetten ook bewoners zelf zich in om de band in de wijk te versterken. “Neem het initiatief van twee vrijwilligers in Langdonk. Zij organiseren periodiek een bingo in de Broedplaats, de ontmoetingsplek in de wijk voor wijkbewoners. De bingo brengt mensen samen, maar verlaagt ook de drempel naar bijvoorbeeld de wijkagent, woningbouwvereniging of maatschappelijk werk”, legt Carlo uit. “Al die dwarsverbanden binnen een wijk zorgen voor een sociale basis. Dat versterkt de wijk, maar ook de bewoners.”



**Mensen die wekelijks voldoende bewegen, blijven bovendien langer zelfredzaam. Om die reden worden in wijkhuizen in Bergen op Zoom tal van beweegactiviteiten georganiseerd, uiteenlopend van Nordic Walking en oriëntaalse buikdans tot Tai Chi en yoga. Brenda Leijs, coördinator van deze activiteiten, vertelt dat de belangstelling groot is. “Er zijn meer dan 30 beweeggroepen, waaraan gemiddeld 10 tot 17 vijftigplussers deelnemen. We zijn zelfs nieuwe groepen gestart vanwege de lange wachtlijsten.”**

**Brenda Leijs**

## Samen bewegen versterkt de lichamelijke én mentale conditie

Wie Brenda spreekt, begrijpt waarom deze activiteiten zo belangrijk zijn. “Bewegen is gezond, maar sámen bewegen zet nog veel meer in gang. Mensen doen sociale contacten op. We zien vriendschappen ontstaan, mensen bieden elkaar hulp aan of ze pakken samen een hobby op. Zo versterken we de eigenwaarde van mensen.”

### **Makkelijker bewegen, minder in het hoofd zitten**

Brenda vertelt dat de waardering voor de activiteiten groot is. “Regelmatig hoor ik dat mensen blij zijn dat ze gekomen zijn. Deelnemers vertellen dat ze merken dat ze makkelijker bewegen of minder ‘in hun hoofd zitten’” Een aansprekend voorbeeld is de vrouw, die mantelzorger is en in een lastige gezinssituatie zit. “Ze loopt mentaal behoorlijk vast, maar komt toch twee keer per week naar de beweeglessen en maandelijks naar een creatieve workshop. Haar telefoon gaat dan uit; je ziet haar echt even loskoppelen van haar dagelijkse leven. Ze bloeit zichtbaar op van die paar uur voor haarzelf.”

## 6.2

### Samenwerking in de regio

We werken samen aan goede initiatieven in de wijk en buurt die een bijdrage leveren aan een inclusieve samenleving. Een samenleving waarin mensen naar elkaar omkijken en iets voor elkaar betekenen. Die sociale verbinding is van toegevoegde waarde voor de kwaliteit van leven, zingeving en zorgt daarmee ook voor minder zorgbehoefte. Het heeft een positieve uitwerking op de leefbaarheid en sociale cohesie in wijken en op het gevoel van veiligheid bij inwoners. Wanneer zij samen kijken wat er nodig is, kunnen er nieuwe passende en innovatieve oplossingen ontstaan.

Marianne Bijman en Nadine Schut

## Welzijn op Recept vaker uitgeschreven

**De interesse in Welzijn op Recept groeit. In Roosendaal zijn er al 18 huisartsenpraktijken aangesloten. Ook in Bergen op Zoom vind je welzijnscoaches bij vijf huisartsenpraktijken. Omliggende gemeenten hebben interesse getoond. Dat is niet zo vreemd want Welzijn op Recept is inmiddels een bewezen effectieve interventie waarbij de huisarts, praktijkondersteuners, welzijnscoaches en sociaal werkers elkaar weten te vinden.**



### **Het andere gesprek**

Ongeveer de helft van de patiënten in de wachtkamer van de huisarts heeft psychosociale problemen. Eenzaamheid, ziekte in de familie, verlies van werk of relatieproblemen veroorzaken vaak lichamelijke klachten als pijn en vermoeidheid. Ook mentale klachten als stress, somberheid en angst komen voor. Voor psychosociale klachten ligt de oplossing vaak in het sociale en niet in het medische domein. Welzijn op Recept speelt daarop in. Door de gesprekken met een welzijnscoach en de activiteiten die hieruit voortkomen ervaart de patiënt meer gezondheid, kwaliteit van leven en geluk.

### **Olievlek**

In de gemeente Roosendaal heeft Welzijn op Recept zich de afgelopen jaren als een olievlek verspreid: maar liefst 18 huisartsenpraktijken verwijzen patiënten door naar een welzijnscoach. Nadine Schut is één van de welzijnscoaches in Roosendaal. “Toen we twee jaar geleden begonnen waren huisartsen terughoudend omdat ze bang waren dat het hen veel tijd zou kosten. Het tegenovergestelde bleek het geval. Met Welzijn op Recept nemen we werk uit handen en krijgen patiënten de aandacht die ze nodig hebben. De reacties zijn heel erg positief. Niet voor niks dat bijna alle huisartsen in Roosendaal zijn aangesloten. Binnen de praktijk overleggen we regelmatig over de aanpak. Elk mens is uniek en vraagt om een andere benadering. Met mijn kennis van de sociale kaart en contacten in de wijk ben ik op de hoogte van de mogelijkheden en kan ik zowel de huisarts, praktijkondersteuner als patiënt goed informeren en op weg helpen.”

### **Laagdrempelige aanpak**

Ook in de gemeente Bergen op Zoom hebben huisartsenpraktijken Welzijn op Recept omarmt. In januari 2023 zijn twee praktijken hiermee

gestart en in het najaar zijn daar nog eens drie praktijken aan toegevoegd, waaronder twee grote medische centra met in totaal tien huisartsen. Het succes zit volgens welzijnscoach Marianne Bijman in de laagdrempelige aanpak. “Als welzijnscoach maak ik onderdeel uit van de praktijk en ben ik er op vaste dagen. Patiënten zijn bekend met de praktijk en dat voelt voor hen vertrouwd. Dat maakt dat ze makkelijker bij ons binnen lopen. Samen gaan we het gesprek aan over de dingen in het leven waar ze blij van worden.”

### **Samen op stap**

“Maar het blijft niet bij een gesprek. Doel is dat mensen in actie komen. Veel mensen vinden dit best spannend daarom ga ik vaak de eerste keer met hen mee naar een activiteit. De lunchgroep in 't Doecentrum, deelname aan de Schildersclub in 't Fort of biljarten in de Kastanje. In Bergen op Zoom zijn veel activiteiten waar inwoners bij kunnen aansluiten. Soms is het lastig om mensen in beweging te krijgen of is er sprake van complexere problematiek. Dan kan het helpend zijn om samen te werken met andere professionals. Bij schulden verwijs ik bijvoorbeeld door naar het Maatschappelijk werk. Maar ik werk ook regelmatig samen met praktijkondersteuner GGZ. Door die samenwerking kunnen we de vraag integraal oppakken waarmee de patiënt écht geholpen is.”

### **Signalerende functie**

“Als welzijnscoach heb ik ook een signalerende functie in de wijk. Als ik zie dat er een bepaalde behoefte is waar nog geen aanbod voor is, bespreek ik dat in het wijkteam of met de opbouwwerkers in andere wijken. Zo organiseer ik momenteel een bijeenkomst voor mensen tussen de 40 en 60 jaar die gevoelens hebben van eenzaamheid. Voor deze groep was er nog geen passend aanbod.”

Loes Maas en Margo Emmen

## Dementie is niet iets om je voor te schamen

**Aandacht voor de steeds grotere groep mensen met dementie is belangrijk. Door mensen goed te informeren, gaan ze het eerder herkennen en kunnen tijdig ondersteuning zoeken. Daarnaast zorgt het voor meer begrip en het doorbreken van het taboe. Margo Emmen is sinds februari 2023 coördinator van het Dementienetwerk West-Brabant en werkt nauw samen met collega Loes Maas, beleidsondersteuner, en professionals in de regio.**

“Het Dementienetwerk West-Brabant is er om de positie van mensen met dementie en hun mantelzorgers te versterken door het verbeteren van het hulpaanbod en het verbinden van de partners die zorg en ondersteuning aanbieden in de regio West-Brabant. Het is mijn taak om verschillende partijen met elkaar te verbinden zodat het aanbod minder versnipperd is en mensen weten wat er mogelijk is. Daarbij werk ik nauw samen met onder andere de professionals van WijZijn en Mantelzorg Bergen op Zoom, Mantelzorg Roosendaal en de Casemanagers Dementie.”

### **Het kan iedereen overkomen**

“Als verpleegkundige en gerontoloog heeft Margo veel kennis over het proces van ouder worden. Dementie is niet iets om je voor te schamen. Het kan iedereen overkomen en dan is het belangrijk om ermee te leren leven. Met kleine aanpassingen kunnen mensen langer zelfstandig

blijven wonen en gewoon meedoen. Dat wil tenslotte iedereen. Voor meer informatie over dementie adviseer ik om de gratis e-learning op de website van Samen Dementie Vriendelijk te volgen. Het geeft waardevolle inzichten die je mee kunt nemen in contact met mensen met dementie of hun familieleden.”

### **Samenwerking rondom dementie**

Het Dementienetwerk West-Brabant staat niet op zichzelf. In de regio zijn meerdere netwerken en organisaties actief rondom dementie. Zo werken we onder meer samen met NPZ Roosendaal - Bergen op Zoom - Tholen, VKO (Vroegsignalering Kwetsbare Ouderen), WestWest, Care Innovation Center en het REN (Regionaal Elektronisch Netwerk) en zijn we aangesloten bij het Dementie Netwerk Nederland (DNN).





**Sinds januari 2023 geven de professionals van WijZijn en MEE West-Brabant gezamenlijk invulling aan de onafhankelijke cliëntondersteuning in de gemeenten Etten-Leur, Halderberge, Moerdijk, Rucphen en Zundert. Judith van Hooff is vanuit WijZijn betrokken bij de onafhankelijke cliëntondersteuning in deze gemeenten.**

#### **Voor iedereen**

“Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt inwoners bij het in kaart brengen van vragen of wensen en ondersteunt bij het invullen van formulieren en het voorbereiden van en meegaan naar gesprekken met de gemeente, UWV, zorgaanbieder of zorgkantoor. Iedereen kan hulp krijgen van een onafhankelijke cliëntondersteuner, hiervoor is geen verwijzing nodig. Voor inwoners kan deze ondersteuning heel prettig zijn waardoor ze zich zekerder voelen. Het is net een steuntje in de rug, bijvoorbeeld bij moeilijke gesprekken of informatie waar je minder goed in thuis bent.”

#### **Judith van Hooff**

# Door de ondersteuning voelen inwoners zich zekerder

#### **Korte lijnen**

“De professionals van WijZijn en MEE West-Brabant vullen elkaar goed aan. We delen dezelfde visie op een inclusieve samenleving, het oplossend vermogen en de kracht van mensen. Iedere professional heeft daarbij een eigen expertise. We zetten in op korte lijnen tussen de informele en formele ondersteuning en maken ook de verbinding met andere professionals in het werkveld. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een warme verwijzing naar bijvoorbeeld het maatschappelijk werk. Voor de scholing, intervisie en coaching, werken we nauw samen met Zorgbelang Brabant Zeeland. Zo maken we gebruik van de leergang voor informele cliëntondersteuners. Deze leergang omvat alle benodigde kennis en vaardigheden en is een positief beproefd concept.”

## 6.3

### Eén toegang voor alle vragen

Hoe zorg je dat inwoners weten waar ze moeten zijn voor activiteiten in de buurt of als ze ondersteuning nodig hebben? Met Inwonersondersteuning Roosendaal is er voor inwoners één toegang voor alle vragen. Afgelopen jaar is daar Mijn Buurt aan toegevoegd met informatie over activiteiten in de buurt. In Bergen op Zoom zijn we in 2023 met een pilot gestart voor een gezamenlijke toegang. Ook in andere gemeenten zien we dat er interesse is in deze werkwijze. Door deze aanpak worden inwoners niet meer van het 'kastje naar de muur' gestuurd en kunnen veel vragen in het voorliggend veld worden opgepakt.



## Opbouwwerkers Roosendaal

# Mijn Buurt zorgt dat meer mensen meedoen

**In de gemeente Roosendaal zijn tal van voorzieningen, verenigingen en buurtinitiatieven die een bijdrage leveren aan het welzijn van inwoners. Maar hoe zorg je dat mensen goed op de hoogte zijn wat er speelt in zijn of haar wijk of dorp en mee kunnen doen? Het online platform Mijn Buurt geeft inwoners dat overzicht. Zo ontdek je moeiteloos wat er allemaal te beleven is in de omgeving. Sinds 2023 is Mijn Buurt onderdeel van de website van Inwonersondersteuning Roosendaal.**



“Zoeken op wijk, dorp of categorie het is allemaal mogelijk in Mijn Buurt. In de digitale omgeving zijn meer dan 400 voorzieningen en verenigingen opgenomen waar inwoners terecht kunnen. Je vindt dus heel gemakkelijk de informatie bij jou in de buurt. Het platform is daarmee heel laagdrempelig en toegankelijk”, aldus opbouwwerker Arthur van Oosterhout die vanaf het begin betrokken is bij Mijn Buurt.

### **Tegen eenzaamheid**

“Mijn Buurt helpt inwoners om sneller informatie te vinden in de directe omgeving. Daarnaast stimuleert het hen om zich bijvoorbeeld voor bepaalde activiteiten aan te melden. Hiermee komen ze uit hun isolement en voorkomt het dat mensen eenzaam thuis zitten en nauwelijks in beweging komen. Daarmee draagt het indirect bij aan de vitaliteit van inwoners en de leefbaarheid in dorpen en wijken.”

### **Actueel overzicht**

“De opbouwwerkers van WijZijn zorgen er gezamenlijk voor dat de informatie actueel blijft. We weten wat er leeft in de wijk en zijn nauw betrokken bij de verschillende initiatieven. Mijn Buurt wordt ook veel gebruikt door onze professionals, de welzijnscoaches en door onze partners bijvoorbeeld als ze op zoek zijn naar activiteiten voor inwoners die goed aansluiten. Kijk op [www.inwonersondersteuningroosendaal.nl](http://www.inwonersondersteuningroosendaal.nl) voor meer informatie.”

Angela Musters

# Eén centrale toegang in Bergen op Zoom



In november 2023 zijn we samen met de gemeente Bergen op Zoom gestart met een pilot waarbij er één centrale toegang is voor ondersteuningsvragen van inwoners. Onder de noemer van Inwonersondersteuning Bergen op Zoom (IOB) geven WMO-adviseurs van de gemeente en de professionals van WijZijn hier invulling aan. Angela Musters is coördinator van Inwonersondersteuning Bergen op Zoom.

## Breder kijken dan de vraag

“Inwoners die vastlopen, overlast ervaren, het huishouden niet meer goed kunnen runnen, regels of brieven niet begrijpen, geldzorgen hebben of overbelast raken door mantelzorgtaken. De vragen die bij ons binnenkomen zijn heel divers. Uitgangspunt in onze aanpak is dat we breder kijken dan enkel de vraag. Wat heeft iemand nodig, wat kan diegene nog zelf en waar is hij of zij het meest mee geholpen. Soms kan een activiteit in de wijk of een verwijzing naar het DigiPunt of schuldhulpverlening voldoende zijn. Soms is er meer nodig om iemand op weg te helpen bijvoorbeeld bij psychiatrische problematiek. Daarbij werken we nauw samen met onze collega’s van Welkracht en partners in de wijk.”

## Korte lijntjes

“Door deze pilot is er veel meer samenwerking tussen de WMO-adviseurs en onze professionals. De lijntjes zijn kort en we delen onze ervaringen en kennis. Als een inwoner een vraag stelt, kunnen we direct samen kijken wat er mogelijk is. In plaats van dat daar meerdere telefoontjes voor nodig zijn. Deze directe afstemming voorkomt dat mensen ‘van het kastje naar de muur’ worden gestuurd. De pilot loopt tot 31 juli 2024. De resultaten zijn tot nu toe veelbelovend. Onze ambitie is om in deze lijn met elkaar verder op te trekken en door te ontwikkelen.”

## 6.4

### Bestaanszekerheid

In Nederland moet iedereen gelijke kansen hebben voor een zo gezond mogelijk leven. Dit betekent dat we moeten zorgen voor bestaanszekerheid: een stabiel inkomen, gezonde voeding, onderwijs, werk en een veilige woonomgeving. We merken dat deze bestaanszekerheid onder druk staat, waardoor steeds meer mensen geldproblemen en zorgen ervaren. In 2023 zagen we in alle gemeenten een toename in het aantal vragen over financiële zaken. Wij ondersteunen mensen door ze te begeleiden en sterker te maken, zodat ze meer grip krijgen op hun situatie en kansen krijgen om zich te ontwikkelen.

Hanane Lakhssim

## Wegwijs in regelgeving van sociale voorzieningen

**Iedereen hoort de wet te kennen, maar dat valt niet altijd mee. Er zijn zoveel wetten, regelingen en sociale voorzieningen, dat het bijna onmogelijk is om van alles op de hoogte te zijn. Bureau Sociaal Raadslieden is er voor inwoners die een vraag hebben over bijvoorbeeld het recht op uitkering, studiefinanciering en huurtoeslag of voor vragen over bijvoorbeeld rechten bij belasting en ontslag. De Sociaal Raadslieden geven informatie en advies, schrijven brieven, bezwaar- en beroepschriften en bemiddelen en verwijzen naar instanties.**

### Waar heb je recht op

“Het invullen van formulieren, aanvragen van toeslagen of een uitkering is voor veel mensen lastig. Wie de weg niet goed weet, kan onze hulp inschakelen”, zo vertelt Hanane Lakhssim, Sociaal Raadvrouw in Bergen op Zoom, Roosendaal en Woensdrecht. “Samen nemen we alle papieren door en bekijken we de mogelijkheden. Veel mensen weten vooraf niet waar ze recht op hebben. Zo sprak ik bijvoorbeeld een vrouw waarbij het UWV, de gemeente en de Belastingdienst langs elkaar heen werkten. Ze zat qua inkomsten onder het sociaal minimum, maar moest wél een deel van haar toeslagen terugbetalen. Om alles uit te pluizen, bekijk ik alle documenten en formulieren en ga hiermee aan de slag. Door deze inzet kan ik, samen met mijn collega’s van maatschappelijk werk en schuldhulpverlening, voorkomen dat zij door verkeerde procedures hoge schulden krijgt. Maar het allerbelangrijkste is dat ze krijgt waar ze recht op heeft.”

### Ondersteuning bij aanvragen

“Veel vragen gaan over belastingen, zoals toeslagen die teruggevorderd moeten worden. Daarnaast helpen we inwoners met het aanvragen van een uitkering of minimaregeling. Er zijn zoveel regelingen en sociale voorzieningen dat mensen door de bomen het bos niet meer zien. We zijn er om hen op dit vlak te ondersteunen en wegwijs te maken. Zo zetten we inwoners in hun kracht.”



Melissa Sijstermans

## Schuldenproblematiek is vaak complex

**“Schulden staan eigenlijk nooit op zichzelf. Vaak is er sprake van een complex probleem. Er spelen vragen op meerdere levensgebieden en er zijn betalingsachterstanden bij meer dan één bedrijf. Met vroegsignalering proberen we mensen in een zo vroeg mogelijk stadium te helpen, om zo erger te voorkomen.”**

Melissa Sijstermans is maatschappelijk werker. Sinds 4 jaar is zij binnen de gemeente actief met vroegsignalering. “Gemeenten zijn wettelijk verplicht om een hulpaanbod te doen aan mensen, waarvan zij meldingen ontvangen van beginnende achterstanden. Roosendaal is daarin heel actief. Naar aanleiding van meldingen van de zogeheten vaste lastenpartners - verhuurder, waterbedrijf, energieleverancier, zorgverzekering – nemen wij contact op. Eerst met een brief, maar soms ook telefonisch of met een huisbezoek.”

### **Betalingsregelingen en meer**

Maandelijks komen er tweehonderd tot driehonderd meldingen binnen. Om die reden biedt Melissa kortdurende hulp. Speelt er meer, dan start zij bijvoorbeeld een traject op bij maatschappelijk werk. “Sommige mensen zijn al geholpen met enkele betalingsregelingen. Vaak is er meer aan de

hand, zoals relatieproblemen of psychische problematiek. Ik herinner me een man die pas enkele maanden na onze brief contact opnam. Hij had een licht verstandelijke beperking en was suïcidaal. Wij hebben eerst voor hem psychische hulp ingeschakeld. Alvorens met de financiën aan de slag te kunnen gaan, moeten zulke problemen aangepakt worden.”

### **Zaadje planten**

Volgens Melissa schuilt het succes van vroegsignalering zowel in het oplossen van de financiële problemen als in het creëren van bewustwording. “Ons werk is eigenlijk al een succes als we een zaadje hebben geplant. Met andere woorden, als mensen zich realiseren dat ze, vroeg of laat, iets aan hun schulden moeten doen.”

## 6.5

### Jeugd heeft de toekomst

Talentontwikkeling speelt een steeds grotere rol binnen het jongerenwerk. Door de focus op talenten te leggen, worden kinderen en jongeren aangemoedigd om zich in te zetten, verder te leren en eigen initiatief te tonen. Dit versterkt niet alleen hun gevoel van eigenwaarde, maar helpt hen ook vaardigheden te ontwikkelen die essentieel zijn om een positieve bijdrage te leveren aan de samenleving. Door te investeren in talent zorgen onze jongerenwerkers ervoor dat de kans op uitval en afhaken vermindert.



Judith van Gastel

## Wij halen eruit wat er eigenlijk al in zit

**Het Jongeren Ontmoetingscentrum (JOC) in Roosendaal heeft in 2023 een metamorfose ondergaan. Dankzij de inzet van studenten van de Leergemeenschap van Avans Hogeschool is de locatie nog aantrekkelijker geworden. Het was een mooi project voor en door jongeren. En dat is waar het jongerenwerk ook voor staat. “Wij bedenken niet wat goed is voor jongeren maar stimuleren hen om met hun talent aan de slag te gaan”, aldus Judith van Gastel, coördinator van het jongerenwerk in Roosendaal.**



### **Vertrouwen in het eigen kunnen**

“Onze missie is om uit de jongere te halen, wat er eigenlijk al in zit. In het jongerenwerk gaan we uit van de kracht van ieder individu. Wat brengt iemand mee, wat leeft er, wat wil je, waar kom je voor uit je bed? Ik zie het als een reis die we samen maken, we sturen bij, navigeren en ondersteunen als dat nodig is. Met meer vertrouwen en inzichten kunnen de meeste jongeren de reis zelfstandig voortzetten. Door uit te gaan van die eigen kracht, halen we het beste in jongeren naar boven, doen ze ervaringen op en worden ze zich bewuster van wie ze zijn, wat ze kunnen en wat ze willen. Denken vanuit problemen en beperkingen helpt niemand verder. Ons vertrekpunt is dat we vertrouwen hebben in het eigen kunnen. Het gaat er om dat ze zelf hun eigen keuzes kunnen maken. Zo dragen we bij aan een maatschappij waar iedereen mee kan doen en van betekenis is.”

### **Jongeren weten ons goed te vinden**

“Jongeren in de gemeente Roosendaal weten ons goed te vinden. Zij kunnen zich ook aansluiten bij Join Us om hun sociale netwerk te vergroten. Enkele jaren geleden was er een deelnemer van Join Us die zelf vrijwilliger werd. In korte tijd heeft hij zich ontwikkeld en meer zelfinzicht gekregen. Hij won de Jongerenroos maar had geen tijd om deze op te halen. Hij was in zijn eentje op reis gegaan naar Azië. Samen met zijn vriendin wil hij nu naar Australië. Een bijzonder verhaal van een jongen die heel onzeker was en nu zijn draai heeft gevonden. Door hem de aandacht te geven, heeft hij zichzelf ontdekt.”

Didier van Damme en Bruno Molenaar

## De samenwerking met ondernemers inspireert

**De Talententoer in Bergen op Zoom biedt jongeren tussen de 16 en 27 jaar de kans om hun eigen unieke talent te ontdekken. De toer van drie maanden is een belangrijke aanzet om hun dromen te realiseren. De jongeren krijgen daarbij steun van lokale ondernemers, zorgprofessionals en hun eigen netwerk. Didier van Damme is als projectcoördinator, samen met jongerenwerker Bruno Molenaar, betrokken bij de Talententoer. Hij vertelt enthousiast over het succes ervan.**



“Uniek aan het idee is de samenwerking tussen welzijn en ondernemers. De open blik van ondernemers, zonder (voor)oordeel, inspireert jongeren. Oók omdat ondernemers kunnen vertellen over hún weg naar succes. Uiteindelijk draait de toer om talentontdekking en -versterking. We gaan uit van de kracht van jongeren. Natuurlijk is er aandacht voor de achterliggende problematiek, maar daar ligt niet de focus op.”

### **Concrete vervolgstappen**

Hoewel de toer nog niet is afgerond, ziet Didier dat sommige kandidaten zich al volop ontwikkelen. Eén van de deelnemers raakte tijdens de toer dakloos. Dit had grote impact. In een rap heeft ze haar situatie onder woorden gebracht. De steun die ze van de ondernemer en de coaches kreeg, maakte dat ze van haar droom werkelijkheid heeft gemaakt. Een andere deelnemer stopte met zijn opleiding en raakte in een isolement. Door de deelname heeft hij meer zelfvertrouwen gekregen, is hij gaan sporten en inmiddels heeft hij een nieuwe studie gevonden. Eén deelnemer raakte tijdens de toer zijn baan kwijt en ging door een diep dal. Toch wist hij zich te herpakken en ontwikkelde zijn creativiteit door prachtige schilderijen te maken. Binnenkort begint hij, vol met nieuwe energie, aan een nieuwe baan. Deze voorbeelden laten zien hoe de Talententoer in het leven van deze jongeren echt het verschil heeft gemaakt.

### **Klaar voor een nieuwe toer**

Wat betreft een mogelijk vervolg van de Talententoer is Didier in afwachting van een beslissing van de gemeente. “We hebben al enkele deelnemers op het oog en de partners zijn positief. We staan klaar om een nieuwe toer te starten.”

Maria Rozijn

## Na een SOVA training staan kinderen steviger in hun schoenen



**“Een sociale vaardigheidstraining (SOVA training) geeft kinderen handvatten om meer zelfvertrouwen te krijgen. Zo kunnen ze onder andere makkelijker nieuwe contacten aangaan. Dit kan een steuntje in de rug zijn, bijvoorbeeld zodra ze naar de middelbare school gaan.”**

Maria Rozijn heeft als algemeen maatschappelijk werker in de afgelopen tien jaar tal van kinderen én hun ouders gezien en gesproken. De SOVA trainingen die zij in Tholen verzorgt, zijn met name bedoeld voor kinderen in de leeftijd van 10 tot 12 jaar. “Bij een intakegesprek bespreken we wat de kinderen zelf willen leren. Vaak richten we ons op leren ‘nee’ zeggen, complimenten ontvangen en vrienden maken en behouden. Ook pesten komt aan de orde, zowel het pesten zelf als gepest worden.”

### **Groepstrainingen voor kinderen**

Volgens Maria biedt juist deze leeftijdsfase voldoende kansen om kinderen nog te ‘knedden’. “Tijdens de training werken we altijd in groepen van zes tot acht kinderen. Zo zien de deelnemers, dat ze niet de enige kinderen zijn die moeilijkheden ervaren in hun sociale contacten. In negen bijeenkomsten werken we er samen naartoe dat ze steviger in hun schoenen staan. Daarbij betrekken we ook de ouders.” De reacties op trainingen zijn volgens Maria ronduit positief. “We merken dat kinderen er baat bij hebben; je ziet ze groeien. Soms signaleren we dat kinderen moeilijk aanhaken of valt hun gedrag op. In het eindgesprek met de ouders, adviseren we hen dan om verder onderzoek te laten doen. De meeste ouders gaan daar serieus mee aan de slag.”

## 6.6

### Mee doen

Werk of deelnemen aan activiteiten draagt bij aan de sociale verbondenheid en het gevoel erbij te horen. Het zorgt ook voor persoonlijke groei en de kans om nieuwe vaardigheden te leren en kennis op te doen. Door aan te sluiten bij activiteiten in de buurt of deel te nemen aan vrijwilligerswerk creëer je zelf die verbinding. Lees de verhalen van Monique Wierckx, Toos Jacobs, Piet Huijbregts, Mary Verbogt en Jolanda Tholenaar.



Monique Wierckx

## In dit vrijwilligerswerk komt alles samen wat ik leuk vind

**“Toen ik 10 jaar geleden de oproep las voor vrijwilligers voor de VoorleesExpress in Bergen op Zoom, wist ik direct dat dit iets voor mij zou zijn. Waarom? De optelsom van vrijwilligerswerk, kinderen, (voor)lezen en taal, werken in projecten en het contact met andere culturen. Nu, zoveel jaar later, haal ik daar nog steeds voldoening uit.”**

De VoorleesExpress zorgt ervoor dat kinderen, die moeite hebben met taal, extra aandacht krijgen. Vrijwilligers gaan daarvoor één keer per week op huisbezoek om samen met het kind (tussen 2 en 8 jaar) bezig te zijn met taal. Monique Wierckx is één van die vrijwilligers. “Dit zijn kinderen met een taalachterstand, die vaak opgroeien in een taalarme omgeving. In 20 sessies doen we de meest uiteenlopende activiteiten met taal. Je kunt denken aan voorlezen en samen lezen, maar ook aan taalspelletjes of samen naar de bibliotheek gaan. Er is ook altijd minstens één ouder bij aanwezig. Zo kunnen we laten zien hoe zij dit samen met hun kind kunnen doen.”

### **Groeien in taal**

Een traject telt 20 sessies, 1 keer per week. Dat betekent dat Monique gedurende 6 tot 9 maanden betrokken is bij een gezin. “Het leuke is dat je erg welkom bent. Ouders melden hun kind namelijk zelf aan. Het is mooi om kinderen te zien groeien. Vooruitgang boeken motiveert. Ik herinner me een jongen die moeite had met begrijpend lezen. Het was een geweldige opsteker voor hem dat hij aan het einde van het traject ‘Dolfje Weerwolfje’ kon lezen!”





**“Vrijwilligerswerk bij Buurtbemiddeling is leuk om te doen. Je bent in alle windstreken actief en ontmoet mensen uit alle lagen van de bevolking.” Toos Jacobs en Piet Huijbregts zijn eensgezind over de meerwaarde van vrijwilligerswerk. “Bovendien, het geeft voldoening als burens daarna weer op een normale manier met elkaar kunnen omgaan.”**

“We maken de gekste dingen mee.” Wie met Toos en Piet praat over Buurtbemiddeling krijgt de meest uiteenlopende verhalen te horen. Bijvoorbeeld over blaffende honden, overhangende boomtakken en auto’s die hinderlijk worden weggezet. Is er sprake van een burenruzie, dan coachen zij de wederzijdse burens, zodat ze samen tot een oplossing kunnen komen.

#### **Iets doen voor de maatschappij**

Piet doet dit werk nu 5 jaar. Toos, die al jaren actief is als vrijwilliger, startte 3 jaar geleden, nadat zij de training buurtbemiddeling had afgerond. Piet: “Ik kon het wat rustiger aan gaan doen met mijn werk en vond het leuk om iets terug te doen voor de maatschappij.”

**Toos Jacobs en Piet Huijbregts**

## Fijn om iets te doen voor de maatschappij

#### **Conflicten oplossen**

Ook vorig jaar hebben zij de nodige conflicten kunnen oplossen. Piet: “Voorbeelden? De overlast van honden is opgelost doordat de buurman de honden voortaan in een andere ruimte houdt. Verder ben ik trots op een zaak over hondenpoep. Dit conflict sleepte al jaren, maar het lukte ons om het met de burens op te lossen.” Toos vertelt over een overlast gevende man, die uiteindelijk dementie bleek te hebben. “Zijn dochter was enorm opgelucht dat we dit hadden herkend.”

#### **Intervisie en cursussen**

Zowel Toos als Piet hebben veel contact met de coördinator van WijZijn. Ze vinden het belangrijk om te blijven leren door middel van intervisie en cursussen.

Jolanda Tholenaar en Mary Verbogt

## Iemand die na een tijdje een goede week heeft; daar doe ik het voor



**Een man bijstaan als hij zijn beste vriend heeft verloren, een weduwe door de ergste rouwperiode heen helpen. Mary Verbogt en Jolanda Tholenaar begeleiden mensen, die een rouwproces doormaken. Zij doen dit als vrijwilliger bij Rouwbegeleiding West-Brabant & Tholen.**

“De mensen die wij begeleiden, zijn van alle leeftijden en komen uit alle lagen van de bevolking. Toch is het merendeel 65 plus.” De begeleiding die Mary, Jolanda en de andere vrijwilligers bieden, vindt één-op-één plaats, veelal bij mensen thuis, of in een groep. “Zo zijn er groepen voor partnerverlies, voor mensen die hun ouder, broer of zus of beste vriend(in) verloren en voor ouders die een kind hebben verloren. Voor mensen, die met zelfdoding zijn geconfronteerd, hebben we eveneens een groep. Gemiddeld genomen bestaat de rouwbegeleiding uit zes gesprekken; eerst frequent en later met wat meer tijd ertussen.”

### **De meerwaarde van vrijwilligerswerk**

Wie beide dames vraagt naar de meerwaarde van dit vrijwilligerswerk, hoeft niet lang op een antwoord te wachten. “Als mensen na een tijdje zeggen dat ze een goede week hebben gehad, denk ik: yes!”, vertelt Jolanda. “Daar doe ik het voor.” Mary is al even enthousiast: “Het zet je eigen bewustwording aan het werk. In mijn gezin werd voorheen niet zo openlijk over de dood gepraat. Inmiddels weten we van elkaar wat we willen. Ook pluk ik de dag meer.”

## 6.7

### Maatschappelijke Opvang

In 2022 presenteerde staatssecretaris Maarten van Ooijen (VWS) het Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis. De landelijke aandacht voor deze problematiek is enorm belangrijk om gezamenlijk het verschil te maken voor mensen zonder een thuis. Vanuit de Maatschappelijke Opvang geven we de ondersteuning flexibel en mensgericht vorm.

## Dakloosheid kan iedereen overkomen

**Wereldwijd zijn er meer dan 100 miljoen daklozen. In Nederland is het aantal daklozen afgelopen tien jaar tijd zelfs meer dan verdubbeld. De helft daarvan betreft jongeren tussen de 18 en 27 jaar. Inwoners uit de gemeenten Bergen op Zoom, Halderberge, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen en Woensdrecht die dakloos zijn, kunnen terecht bij de Maatschappelijke Opvang. Esther de Jongh is hier manager.**

### Maatschappelijk Crisis Team 24/7 bereikbaar

Sinds januari 2023 worden meldingen die binnenkomen bij het Meldpunt Crisiszorg en bestemd zijn voor het maatschappelijk werk, zowel overdag als 's avonds, opgevolgd door professionals van WijZijn. Hierdoor kunnen vragen lokaal nog beter en zonder een overdracht worden opgepakt. We zien dat het aantal meldingen bij het Maatschappelijk Crisis Team sinds die tijd is toegenomen. Het meldpunt Crisiszorg is 24/7 bereikbaar op 0800 – 5099.

### Meerdere oorzaken

“Mensen kunnen om allerlei redenen dakloos worden bijvoorbeeld door financiële problemen, verslaving of relatieproblemen. Neem het verhaal van Tristan (42). Hij werkte 50-60 uur in de week als kok. Het bedrijf ging failliet en hij kwam thuis te zitten. Hij werd depressief, maar het duurde lang voordat dit werd vastgesteld. “Ik heb nooit tijd gehad voor hobby’s en wist niet meer wat ik met mezelf aan moest. Ik heb fouten op fouten gemaakt, tot ik met die depressie aan de slag ging.” Maar toen was hij zijn vrienden al kwijtgeraakt. Kort erna ook zijn huis.

### Samenwerken aan herstel

“Door de dagelijkse ervaringsverhalen van onze gasten in de Maatschappelijke Opvang, beseffen we ons dat dakloosheid jou en mij, onze kinderen, broers en zussen, buurman en buurvrouw, ons allemaal kan overkomen. Per situatie bekijken we steeds wat iemand nodig heeft. Samen werken we aan herstel zodat iemand het leven weer op de rit krijgt. Het is belangrijk dat er gedurende dit proces, een veilige omgeving is waarin ze aan dit herstel kunnen werken.”

## 6.8

### Werken bij

In 2023 werd de website 'Werken bij WijZijn' gelanceerd. Daarmee hebben we ons als werkgever online stevig gepositioneerd. Maar achter de schermen gebeurt er nog veel meer op de afdeling HRM. Sociaal Werk is mensenwerk en het is enorm belangrijk om in die mensen te investeren. Of het nu gaat om talentontwikkeling, aandacht voor Positieve Gezondheid of opleiden. We willen een organisatie zijn waar mensen graag werken. Daarmee creëren we een natuurlijke aantrekkingskracht.



Gabrielle van Groenendael

## We doen het écht samen

**Gabrielle van Groenendael is in 2023 begonnen als HRM-adviseur. Samen met Saskia Knuijt, Corinne Kerremans en Sonja Augustijn, geeft ze invulling aan het HRM-beleid. Dat beleid is veelomvattend. Van werving & selectie tot de actualisatie van het functiehuis. “Voor de organisatie is het belangrijk dat alle zaken rondom het personeel goed geregeld zijn. Daar sta ik samen met mijn collega’s voor.”**



### Werken bij WijZijn

“Het is geen geheim dat we de komende jaren te maken krijgen met een krapte op de arbeidsmarkt. Deze uitdaging treft niet alleen onze organisatie, maar is veel breder zowel regionaal als landelijk. Om als werkgever zichtbaar te zijn, lanceerden we afgelopen jaar de website [www.werkenbijwijzijn.nl](http://www.werkenbijwijzijn.nl). Op deze website vind je alle ins en outs over het werken bij onze organisatie en delen medewerkers, vrijwilligers en stagiairs hun ervaringen. Ook hebben we het stagebeleid herzien. Stagiairs vertegenwoordigen het potentieel van morgen. Maar liefst 10% van onze nieuwe medewerkers is op deze manier ingestroomd. Met de actualisatie van het beleid zijn we ons bewuster geworden van het belang en de inzet van stagiairs.”

### Warm bad

“Vacatures worden binnen onze organisatie over het algemeen vrij snel ingevuld. De organisatie heeft een positief imago en daar zijn we blij mee. Binnen het Sociaal Werk kun je echt het verschil maken, als professional, vrijwilliger en stagiair. Dat is een belangrijke drijfveer. Jaarlijks doen we onderzoek onder onze medewerkers. De uitkomsten laten een hoge mate van betrokkenheid, eigen regie en autonomie zien. Dat is waar de organisatie belang aan hecht. Voor mij persoonlijk was deze beginperiode een warm bad. Ik werk samen met ambitieuze professionals die veel expertise in huis hebben. We doen het écht samen en ik voel mij enorm gewaardeerd.”

Odette Nuijten

# WijZijn Leerhuis is een inspiratiebron voor professionals

**Met het WijZijn Leerhuis is er sinds 1 september 2022 een digitale omgeving voor alle leer- en ontwikkelactiviteiten. Vrijwel elke medewerker maakt gebruik van het aanbod. Naast de verplichte trainingen, is er ook ruimte voor persoonlijke leervragen of leervragen van het team. “Het WijZijn Leerhuis moet zeker geen afvinklijstje zijn, maar een inspiratiebron om je kennis en vaardigheden te verrijken”, aldus Odette Nuijten, adviseur Leren & Ontwikkelen.**

## **Inspelen op actuele thema's**

“De samenleving is in beweging. Daarom is het van belang om je als professionals blijvend te ontwikkelen. Naast het vaste opleidingsaanbod, spelen we binnen het WijZijn Leerhuis in op actuele thema's, bijvoorbeeld eenzaamheid of bestaanszekerheid. Rondom deze thema's richten we een apart kanaal in waar artikelen, video's, podcasts, trainingen en workshops worden gedeeld. Professionals kunnen hier zelf mee aan de slag gaan of informatie toevoegen. Daarmee wordt het WijZijn Leerhuis echt een verlengstuk van het werkveld.”

## **Artificiële intelligentie**

“Als organisatie willen we inspireren en vernieuwen. Zo hebben we het afgelopen jaar een werkgroep opgericht op het gebied van artificiële intelligentie (AI). Vanuit leren en ontwikkelen draag ik bij aan wat deze

ontwikkelingen voor onze organisatie betekenen. ‘Learning by doing’ door te experimenteren. Zo leren we samen heel veel over de (on) mogelijkheden. Onlangs zijn de eerste e-learning modules gelanceerd die mede tot stand zijn gekomen door gebruik te maken van AI.”

## **Vrijwilligers**

“Met het WijZijn Leerhuis willen we zoveel mogelijk mensen verleiden om zich te ontwikkelen. Komend jaar kunnen ook vrijwilligers gebruik maken van het WijZijn Leerhuis. Dit is een belangrijke stap om in de volle breedte van de organisatie aandacht te hebben hiervoor.”

## 6.9

### Ervaringsdeskundigheid

Ervaringsdeskundigen zijn enorm waardevol binnen het Sociaal Werk. Zij slaan een brug tussen theorie en praktijk. Ervaringsdeskundigen staan vaak dichterbij mensen en kunnen zich daardoor meer inleven in de belevingswereld. Dit kan professionals helpen om nog beter aan te sluiten. Daarnaast verlagen ervaringsdeskundigen de drempel om dingen te delen waar iemand zich voor schaamt of die moeilijk zijn om te bespreken. Lees de verhalen van Ilona Hijstek-van Vugt en Corné Moelker.

Sharon Stumpel en Ilona Hijstek-van Vugt

## Een ervaringsdeskundige kan nog dichterbij aansluiten

**De samenwerking met een ervaringsdeskundige kan meerwaarde hebben voor een klant. Dat bewijst de casus van een vrouw die te maken had met huiselijk geweld. Op advies van een samenwerkingspartner zocht Sharon Stumpel, maatschappelijk werker bij WijZijn, contact met Ilona Hijstek-van Vugt. Zij is ervaringsdeskundige bij de Cirkel is Rond. “Ik zag Ilona als een gelijkwaardige collega”, vertelt Sharon. “Iemand met misschien wel meer in haar rugzak dan ik.”**

Sharon is overtuigd van de meerwaarde van een ervaringsdeskundige. Zoals in deze casus, waarbij Ilona veel dichterbij kon aansluiten bij de situatie van de klant. “Contact maken vanuit je eigen ervaring is anders dan werken vanuit een methode of vanuit de regels en werktijden van een organisatie”, meent Sharon. Ilona beaamt dit. “Door mijn eigen ervaringen kon ik dichterbij mevrouw komen. In deze specifieke casus had ik ook een goed beeld van de dader.” Sharon legt uit dat zij zich, door de inzet van Ilona, bovendien meer kon richten op de veiligheid en het versterken van het netwerk.

#### **Nauw contact binnen de driehoek**

Zowel Sharon en Ilona zijn enthousiast over de samenwerking in deze specifieke casus. Ilona: “We vormden een gouden duo.” Volgens Ilona schuilt dat succes vooral in de manier waarop zij elkaar op de hoogte hielden. “Het is belangrijk om in een driehoek te werken - klant, maatschappelijk werker en ervaringsdeskundige - en steeds nauw contact te onderhouden.” Sharon vult aan dat zij in dit geval ook de nazorg heeft gewaardeerd. “Het was een moeilijke casus en op sommige momenten heel spannend. Ik maak het niet vaak mee dat we iemand uit huis halen. Het was daarom fijn dat we hierin ook oog voor elkaar hadden.”



**Corné Moelker**

## Met mijn ervaring kan ik een bruggenbouwer zijn

**“Ik werk vanuit mijn hart en weet hoe belangrijk persoonlijke ondersteuning is. Bovendien is het fijn om nare ervaringen op een positieve manier in te zetten voor anderen.”**

Ervaringsdeskundige Corné Moelker heeft een moeilijk leven met een langdurige verslaving achter de rug. “Na het afkicken, zocht ik zinvolle dagbesteding. Toen ik daarbij mijn persoonlijke ervaringen wilde inzetten, bood WijZijn me die kans. Ik mocht een opleiding volgen en leerde mijn problematische verleden te vertalen naar ervaringskennis. Met het diploma op zak, startte ik op het herstelcentrum in Bergen op Zoom.”

### **Juiste snaar raken**

Corné vindt het belangrijk om dichtbij de bewoners te staan en hen vertrouwen te geven. Daarbij weet hij de juiste snaar te raken. “Ik ben als het ware een voorbeeld voor de bewoners: als Corné het kan, moet het ook voor ons mogelijk zijn. Soms maak ik een praatje en soms is de ondersteuning concreet, bijvoorbeeld als ik meega naar de rechtbank of

een meeloophuis. Omdat ik begrijp wat er speelt, zie ik mezelf ook als bruggenbouwer tussen bewoners en medewerkers.” Een aansprekend voorbeeld van zijn werk komt uit de periode dat hij stage liep. “Er dreigde uithuisplaatsing vanwege vervuiling. Daarbij komt veel schaamte kijken. Het opbouwen van een vertrouwensband is dan belangrijk. Samen met de bewoner heb ik alles opgeruimd. Een paar weekenden en honderd vuilniszakken later, kon deze man in zijn huis blijven wonen en werken aan herstel.”

## 6.10

### Welkracht

In 2022 zijn we vanuit het welzijnswerk gestart met een GGZ-organisatie genaamd Welkracht, gericht op mensen met langdurige en ernstige psychische problemen. Welkracht werkt vanuit een integrale en holistische benadering. Medewerkers van Welkracht werken daarbij nauw samen met de professionals van de wijkteams. We zien dat er een grote behoefte is in West-Brabant en dat deze aanpak aanslaat en omarmt wordt door zorgverzekeraars.





Esther de Jongh

## De inwoner centraal, niet de bedrijfsvoering of het zorgsysteem

**Herstelgericht werken en daarbij de inwoner centraal stellen: Welkracht bewijst dat het werkt. Deze organisatie voor geestelijke gezondheidszorg (ggz) werd twee jaar geleden gelanceerd door WijZijn. “Welkracht is ontstaan vanuit het welzijnswerk en werkt nauw samen met de sociale wijkteams. Deze aanpak is uniek in Nederland. WijZijn is de eerste welzijnsorganisatie, die op deze manier een eigen ggz heeft opgericht en een contract heeft met de zorgverzekeraars. Inmiddels zijn al ruim driehonderd mensen door Welkracht geholpen. Een succes dat smaakt naar meer.”**

Esther de Jongh is als gebiedsmanager Maatschappelijke Opvang, Maatschappelijk Crisis Team en Welkracht nauw betrokken bij het wel en wee van Welkracht. Zij legt uit dat binnen Welkracht door de verschillende partijen op een gelijkwaardige manier wordt samengewerkt. “Centraal staat de inwoner en het antwoord op de vraag: wat heb jij nodig? We kijken naar wat iemand nog kan, in plaats van naar wat niet meer kan. Daarbij zetten we in op herstelgericht werken. Dit betekent dat we behandelen even belangrijk vinden als aandacht voor andere leefgebieden, zoals bestaanszekerheid of een steunend netwerk.”

### **Minder behandelen, kortere behandeltrajecten**

Huisartsen zijn, naast de sociale wijkteams, de grootste verwijzers naar Welkracht. “We vinden het belangrijk om laagdrempelig contact te onderhouden met deze verwijzers. Overigens, wijkteams, maar ook andere maatschappelijke organisaties, kunnen ons ook alleen consulteren. Dat is belangrijk, want op deze manier kunnen wij hen versterken, bijvoorbeeld door kennis te delen over een bepaalde psychische aandoening. Daarmee kan de sociaal werker verder in de begeleiding en is zorg of behandeling niet nodig. Onze cijfers wijzen uit dat 30% van de mensen die worden aangemeld, daardoor niet in de zorg komen. Start er wel een behandeltraject, dan is dit traject korter dan bij traditionele

behandelingen. Dat komt doordat we breed kijken. Een voorbeeld? Iemand die stress ervaart vanwege de druk van financiële problemen, zal lang in een behandeltraject blijven als de oorzaak van de stress niet wordt aangepakt. Wij doen dat nadrukkelijk wel en realiseren daardoor beduidend kortere behandeltrajecten.”

### **Werkwijze verankeren**

Volgens Esther schuilt het succes van Welkracht in de optelsom van gericht behandelen, de ondersteuning van de sociale wijkteams en het werken vanuit de wensen en behoeften van de inwoner. Esther hoopt deze werkwijze de komende jaren verder te verankeren binnen WijZijn en mogelijk verder. “Er zijn zoveel successen om blij van te worden. Ik denk bijvoorbeeld aan de collega, die een al jaren bekende cliënt weer in zorg wilde nemen, ondanks alle eerdere ervaringen. Omdat er significant iets veranderd was in zijn situatie, qua bestaanszekerheid en begeleiding, wilde ze hem opnieuw een kans geven. Of zoals laatst de collega, die extra en daarmee niet direct-declareerbare uren wilde besteden aan een zorgwekkende en zorgmijdende cliënt, omdat daar net vertrouwen ontstond in het contact. Daar word ik blij van: niet de bedrijfsvoering of het zorgsysteem zijn leidend, maar altijd de inwoner zelf.”

# Nawoord

**Dit Jaarbeeld van 2023 staat weer bol van de verhalen. En er zijn er nog veel meer die we hierin niet kwijt konden. Sociaal Werk heeft impact en maakt het verschil in een mensenleven. Dat is wat uit deze verhalen spreekt en waar we voor staan.**

We willen een beweging op gang brengen, mensen inspireren, een sterke sociale basis creëren waar we allemaal van waarde zijn. We willen niet stil staan maar blijvend vernieuwen en verbeteren. En we hebben het lef om buiten de lijntjes te kleuren en datgene te doen wat nodig is om het verschil te maken voor inwoners in ons werkgebied.

We bedanken iedereen die in 2023 het verschil heeft gemaakt voor een ander waaronder onze professionals, vrijwilligers, stagiairs, partners en gemeenten. Samen bouwen we aan een inclusieve samenleving waarin iedereen zich gewaardeerd voelt en de ruimte krijgt om zich te ontwikkelen.

Wil je op de hoogte blijven? Houd dan onze website in de gaten of volg ons op social media.



## Colofon

Opmaak	ibizz creative and digital agency
Fotografie	Robin Looy en Nick Franken
Redactie	Klaartje Hamerlinck en Caroline Houmes
Projectcoördinatie	Hanneke Hagenaars
Uitgave	juni 2024

