



Stichting Welsun  
Jaarverslag 2022

Landgraaf, april 2023

# Inhoudsopgave

|  |    |
|--|----|
| INLEIDING .....  | 1  |
| 1. WELSUN DE ORGANISATIE.....  | 3  |
| 1.1 Visie en missie.....   | 3  |
| 1.2 Organisatiestructuur .....                                       | 3  |
| 1.3 Organogram en personeelsformatie per 31 december 2022 .....      | 4  |
| 1.4 Vrijwilligers en het profiel van Welsun.....                     | 5  |
| 1.5 Kwaliteitszorg.....  | 6  |
| 1.6 Ziekteverzuim .....  | 7  |
| 2. ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK.....                                | 8  |
| 2.1 Terugblik 2022 .....   | 8  |
| 2.2 Gevolgen coronacrisis .....                                      | 9  |
| 2.3 Gevolgen voor de fysieke en geestelijke gezondheid .....         | 9  |
| 2.4 Terugblik 2022 .....   | 9  |
| 2.5 Ketenpartners .....  | 10 |
| 2.5.1 Veilig Thuis .....   | 10 |
| 2.5.2 Samenwerking MEL.....  | 10 |
| 2.5.3 Kansrijke Start.....   | 11 |
| 2.5.4 Groepswerk .....   | 11 |
| 2.5.5 Samenwerking huisartsen en praktijkondersteuners.....          | 11 |
| 2.5.6 Taalschool de WereldDelen .....                                | 12 |
| 2.5.7 Veilig Thuis/Triage-overleg .....                              | 12 |
| 2.5.8 Steunpunt Relatie & Scheiding .....                            | 13 |
| 2.5.9 Stadsdeelteams .....   | 13 |
| 2.5.10 Hometeam overleg .....  | 13 |
| 2.5.11 Cure Care en Community overleg .....                          | 14 |
| 2.5.12 Verwachting AMW 2023.....                                     | 14 |
| 3. SCHULDHULPVERLENING.....  | 15 |
| 3.1 Zorgplicht gemeente .....  | 16 |
| 3.2 Vrijwilligers/ formulierenbrigade.....                           | 16 |
| 3.2.1 Werven van vrijwilligers .....                                 | 16 |
| 3.3 Zelfregie en zelfredzaamheid.....                                | 17 |
| 3.4. Regiefunctie Welsun.....  | 17 |
| 3.5 Terugblik 2022 .....   | 18 |
| 3.6 Gevolgen KinderOpvangToeslagAffaire.....                         | 18 |
| 3.7 Energietoeslag .....   | 18 |
| 3.8 Gevolgen van het ontbreken van bankfilialen .....                | 18 |
| 3.9 Groepstrainingen schuldhulpverlening .....                       | 19 |
| 3.10 Samenwerking Ketenpartners .....                                | 19 |
| 3.11 Vroegsignalering.....   | 19 |
| 3.12 Noodfonds .....   | 20 |
| 3.13 Energiearmoede.....   | 20 |
| 3.14 Verwachting 2023 .....  | 21 |
| 4. OUDERENWERK .....   | 23 |
| 4.1 Ouderenadvisering .....  | 23 |
| 4.2 Huiskamerprojecten.....  | 24 |
| 4.3 Huiskamers 2022 .....  | 24 |
| 4.4 Oude Heide .....   | 25 |
| 5. BUURTOPBOUWWERK, WIJKPUNT SUN-PLEIN EN VRIJWILLIGERSCENTRALE..... | 26 |
| 5.1 Verwachting Buurtopbouwwerk eerste halfjaar 2023 .....           | 29 |
| 5.2 Het bezoeken van organisaties.....                               | 31 |
| 5.3 Vrijwilligerscentrale 'Roadshow' .....                           | 31 |
| 5.4 Verwachting vrijwilligerscentrale eerste halfjaar 2023 .....     | 31 |
| 5.5. HEEMwonen (CHOH).....   | 32 |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.5.1. Een overkoepelende huurdersvereniging .....                                 | 32        |
| 5.6 Buurtbemiddeling .....   | 33        |
| 5.6.1 Wachtlijst .....   | 33        |
| 5.6.2 Doelen .....   | 34        |
| 5.7 Verwachting buurtbemiddeling 2023 .....  | 34        |
| 5.8 De buurthuizen en buurtinloop .....  | 35        |
| 5.9 Wijkpunt SUN-plein .....   | 35        |
| 5.10 De ‘Warme Huiskamer’ .....  | 35        |
| 5.11 De buurtinloop bij An de Koel .....   | 35        |
| 5.12 Project ‘Een tegen Eenzaamheid’ .....   | 35        |
| 5.13 Verwachtingen “Een tegen Eenzaamheid” eerste halfjaar 2023 .....              | 36        |
| <b>6. LANDGRAAF VERBINDT .....</b>   | <b>38</b> |
| 6.1 Verwachtingen Landgraaf Verbindt eerste halfjaar 2023 .....                    | 38        |
| 6.2 Verwachting MEL eerste halfjaar 2023 .....                                     | 39        |
| <b>7. MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING STATUSHOUDERS EN VLUCHTELINGEN OEKRAINE ...</b> | <b>40</b> |
| 7.1 Nieuwe Wet Inburgering .....   | 40        |
| 7.2 Taallessen statushouders en vluchtelingen .....                                | 41        |
| 7.3 Participatie workshop .....  | 41        |
| 7.4 Betaling vaste lasten .....  | 41        |
| 7.5 Ontwikkelingen naar aanleiding van het bufferkrediet .....                     | 41        |
| 7.6 Maatschappelijke begeleiding Oekraïense vluchtelingen .....                    | 42        |
| 7.7 Taken maatschappelijke begeleiding Welsun .....                                | 42        |
| 7.8 Van gastgezin naar gemeentelijke opvanglocatie .....                           | 43        |
| 7.9 ‘Voordoelen, samendoen, zelf doen’ .....                                       | 43        |
| 7.10 Verbinding met het maatschappelijk middenveld .....                           | 43        |
| 7.11 Koffie-uurtje Oekraïense vluchtelingen .....                                  | 44        |
| 7.12 Inhoud van de maatschappelijke begeleiding .....                              | 45        |
| 7.13 Het inrichten van de gemeentelijke opvanglocaties .....                       | 45        |
| 7.14 Inlichten doelgroep over nieuwe regelgeving .....                             | 45        |
| 7.15 Aanmelden taallessen Oekraïners .....   | 46        |
| 7.16 Toestemmingsformulier .....   | 46        |
| 7.17 Bezoek IND in Rotterdam .....   | 46        |
| 7.18 Bemiddeling naar werk .....   | 46        |
| 7.19 Leerlingenvervoer .....   | 46        |
| 7.20 Activiteiten .....  | 46        |
| 7.21 Verwachtingen 2023 .....  | 47        |

## INLEIDING

Evenals voorgaande jaren ligt voor u het jaarverslag 2022 van Welsun. Het afgelopen jaar stond net als het voorgaande jaar in het teken van continuering, stabiliteit, innovatie en nieuwe uitdagingen. Uitdagingen die vooral bepaald worden door enerzijds het herstel na de corona lockdowns en anderzijds de verdere ontwikkeling van de transformatie van het sociale domein.

Na het wegvallen van de coronamaatregelen, eind maart 2022, lijkt corona een steeds kleinere rol in het dagelijks leven te spelen. Het voorzichtige optimisme gaf in het eerste kwartaal voelbaar meer vrijheid, sociale contacten en activiteiten werden weer stilaan opgepakt. De coronacrisis heeft eens te meer laten zien hoe belangrijk sociale contacten zijn. Door het wegvallen van deze sociale contacten en sociale ontmoetingsmogelijkheden nam met name de eenzaamheid onder ouderen en jongeren toe. In het tweede helft van het afgelopen jaar waren eindelijk onbeperkte fysieke cliëntcontacten weer mogelijk en konden diverse sociale activiteiten weer fysiek opstarten. Binnen onze dienstverlening doen we veelvuldig een beroep op vrijwilligers. We zagen echter in de eerste helft van 2022 een duidelijke afname van het aantal vrijwilligers. Enerzijds als gevolg van de coronacrisis, anderzijds omdat vrijwilligers doorstroomden naar regulier werk. Het proactief werven van vrijwilligers blijft hierdoor voor Welsun en de ketenpartners een belangrijk aandachtspunt. De Russische inval in Oekraïne in maart 2022 zorgde voor een grote toestroom aan vluchtelingen, met name vrouwen en kinderen. De Veiligheidsregio's in ons land kregen de taak om snel noodopvangplaatsen te realiseren binnen de gemeenten. Welsun vervult sinds het begin van de Oekraïne crisis een belangrijke spilfunctie in de maatschappelijke opvang van Oekraïense vluchtelingen binnen de gemeente Landgraaf. De opvang van deze specifieke doelgroep kent door de acute aard van de opvang een andere dynamiek dan bijvoorbeeld de reguliere begeleiding van statushouders.

De gevolgen van de oorlog in Oekraïne zorgen ook voor economische druk in ons land. De gevolgen van bijvoorbeeld de energiecrisis zijn inmiddels zichtbaar. Steeds meer mensen kunnen de energienota niet betalen. Door de wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening wordt het eenvoudiger om vroegtijdig en integraal hulp aan te bieden. Welsun werkt hierbij intensief samen met andere ketenpartners, waarbij de zelfredzaamheid van cliënten voorop staat.

Welsun en het begrip 'welzijn' hebben een belangrijke plaats in de samenleving gekregen. Met welzijn worden maatschappelijke problemen en vraagstukken opgelost die de gemeenschap veel geld kosten. Welzijn draagt bij aan de beheersing van collectieve uitgaven van bijvoorbeeld ouderenzorg, jeugdzorg, bijstand of justitie. Maar ook gaat het om het oplossen en voorkomen van problemen, zoals eenzaamheidsbestrijding, huiselijk geweld, verloedering van buurten en wijken. De professionals en vrijwilligers van Welsun staan dicht bij de mensen en zijn een begrip in buurten en wijken. Ze functioneren als schakel tussen burgers onderling of tussen hen en instanties, organisaties en overheden. Het '*voordoen, samendoen en zelf doen*' zijn in het Landgraafse inmiddels bekende begrippen geworden.

Begrippen gebaseerd op zelfredzaamheid en participatie, welke naast bescherming, zorg voor elkaar en sociale samenhang de doelen vormen van welzijn en vervullen de schakel die nodig

is om de transitie vorm te geven. Welsun doet dit enerzijds door het signaleren, benoemen en oplossen van probleemvraagstukken van burgers en samenleving, om te voorkomen dat problemen verergeren, waardoor zwaardere hulp of zorg in het latere proces moet worden ingezet, anderzijds wil Welsun als nulde- en eerstelijnsinstelling een sleutelrol vervullen bij de inrichting van het sociaal domein.

De aanpak en het beleid van Welsun richten zich op resultaatverantwoording, ambitie, uitdagingen en nieuwe ideeën. Dit heeft ook zijn positieve uitwerking gekregen op de buitenwacht: de burger van Landgraaf, klanten en ketenpartners van Welsun. Zij hebben de afgelopen jaren de werkwijze van Welsun aan den lijve ondervonden. Welzijnsdiensten zijn op een andere manier en wijze vormgegeven. De welzijnsdiensten zijn niet verloren gegaan, maar in samenspraak met de gemeente efficiënter en effectiever opgepakt, al dan niet met ondersteuning van Welsun. Met name de gedragsverandering, gebaseerd op de Welsun-aanpak *'voordoën, samendoen, zelf doen'* heeft geleid tot een mentaliteitsverandering bij de burger. Daarnaast heeft het beleid van Welsun geleid tot een aanpak waarbij vrijwilligers een belangrijke rol in het productieproces van de instelling hebben gekregen.

Welsun verwacht dat door de veranderingen in het sociale domein een verschuiving van taken en verantwoordelijkheden van de tweede naar de eerste lijn zal komen, waardoor het voorliggend veld van zowel de nulde als eerste lijn preventief versterkt zal worden. Welsun heeft de afgelopen decennia preventief geïnvesteerd in de sociale Landgraafse infrastructuur en is bij uitstek geschikt om voornoemde processen te begeleiden (verbindingsschakel tussen de nulde- en eerstelijnsinstellingen met de tweedelijnsinstellingen). De ambitie is om dit door te ontwikkelen met de gemeente als regisseur.

Met dit jaarverslag wil de instelling een helder beeld geven van de activiteiten, doelen en resultaten over het afgelopen jaar en het bestaat uit 2 delen: een organisatiedeel en een inhoudelijk deel. In het eerste deel worden de missie en structuur beschreven. In het tweede, inhoudelijke deel worden de uitvoerende werkzaamheden van Welsun geschetst.

# 1. WELSUN DE ORGANISATIE

## 1.1 Visie en missie

In de beleidsvisie van Welsun dienen de kerntaken en additionele taken te passen in de missie van Welsun, namelijk:

- *Welsun is er voor alle burgers van Landgraaf, Speciaal voor hen die zich in een achterstandspositie bevinden;*
- *Welsun maakt gebruik van verschillen tussen mensen, zowel in de organisatie als bij haar klanten, vanuit de overtuiging dat diversiteit kwaliteit toevoegt.*
- *Welsun biedt hulp, faciliteert, stimuleert, activeert en ondersteunt door middel van basisvoorzieningen, specifieke projecten en vernieuwende initiatieven.*
- *Welsun daagt uit tot samenwerking om zodoende de invloed van burgers daadwerkelijk invulling te geven en tot een goede afstemming te komen met andere instellingen.*
- *Welsun ziet haar medewerkers en vrijwilligers als meest belangrijke kapitaal voor de uitvoering.*

Kortom: Welsun draagt bij aan de sociale redzaamheid van mensen. De organisatie biedt professionele hulp en ondersteuning aan mensen in hun directe leef- en woonomgeving en heeft een visie en missie. Deze visie en missie wil de instelling realiseren door de kerntaken gedegen uit te voeren met een efficiënte en effectieve dienstverlening. De realiteit zal daarbij niet uit het oog worden verloren. Het uitgangspunt daarbij is: *‘voordoen, samendoen, zelf doen’*.

## 1.2 Organisatiestructuur

Het uitvoerende werk is onderverdeeld in een aantal functionele (kern)disciplines. De samenstelling van deze disciplines is gemaakt op basis van product-marktcombinaties waarbij uitgegaan wordt van de volgende uitgangspunten:

- *De organisatiestructuur ondersteunt en versterkt de strategische doelstellingen van de instelling.*
- *De structuur legt de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden op het juiste niveau van de taakuitoefening.*
- *De structuur zorgt ervoor dat het zelforganiserende vermogen van disciplines zo groot mogelijk is.*
- *De organisatiestructuur wordt zo plat mogelijk gehouden; de leiding en inhoudelijke aansturing geschiedt door verbindingsofficieren (maatschappelijk werk en ouderenwerk / schuldhulpverlening en maatschappelijke begeleiding / Buurtopbouwwerk en Vrijwilligerscentrale).*
- *De directeur-bestuurder heeft de eindverantwoordelijkheid en de dagelijkse leiding over de gehele bedrijfsvoering.*

### 1.3 Organogram en personeelsformatie per 31 december 2022



#### TOELICHTING ORGANOGRAM

Totaal FTE: 28,03  
Verdeling man/vrouw: 12 mannen / 21 vrouwen

#### 1.4 Vrijwilligers en het profiel van Welsun

Het werken met vrijwilligers is een identiteitsbepalend element. Het behoort tot het profiel van Welsun. Zonder vrijwilligers kan Welsun niet meer als Welsun herkend worden, wat niet impliceert dat in elke activiteit vrijwilligers een rol vervullen. Ook is er een onderscheid te maken tussen de vrijwilligers die bijdragen aan de productie van Welsun en andere vrijwilligers die werken voor bijvoorbeeld belangengroepen en verenigingen. Voor Welsun is het werken met vrijwilligers geen keuze, niet uit nood geboren, maar een fundamentele reden van bestaan. De vrijwilligers die een bijdrage hebben geleverd aan het productieproces van Welsun, ouderenadviseurs, buurtbemiddelaars, buddy's schuldhulpverlening en vrijwilligers WI en taalcoaches omvatten circa 50 personen. Het aantal vrijwilligers dat werkt voor onder andere belangengroepen zoals huiskamerprojecten en buurtverenigingen ten behoeve van activiteiten omvat een veelvoud daarvan.

Door de transformaties die gaande zijn in het sociaal domein zal Welsun mensen nog meer met elkaar gaan verbinden en de rol van de vrijwilliger zal belangrijker en noodzakelijker worden. Burgerkracht, mentoren, coaches en overige ervaringsdeskundigen zullen belangrijke begrippen worden in de samenleving. Naast de reguliere werkwijze zal er ook een methode ontstaan waar minder vanzelfsprekend individuele hulpverlening met een professional aan de orde zal zijn, maar waar collectieve voorzieningen ingericht worden met inzet van burgerkracht en vrijwilligers, al dan niet onder regie van een professional en waarbij ingezet wordt op 'eigen kracht' en vrijwillige ondersteuning uit de (eigen) netwerken. Dit vraagt om visie en doorontwikkeling bij het inzetten van voornoemde vrijwilligers. Daarnaast is het van belang dat de huidige vrijwilligers, die zich vooral inzetten in het maatschappelijk middenveld en verenigingsleven, zich verbonden blijven voelen met de doelgroepen en de activiteiten die ze begeleiden. Het enerzijds 'knopen en verbinden' van nieuwe vrijwilligers en anderzijds het werven van de 'nieuwe vrijwilliger' blijft een uitdaging voor de komende jaren.

Organisaties zijn op zoek naar nieuwe manieren om vrijwilligers te werven en te binden omdat de jarenlange verbondenheid aan een organisatie niet meer vanzelfsprekend is. Maatschappelijk middenveld, sociale cohesie en leefbaarheid zijn begrippen die actueel en belangrijk zijn bij het 'knopen en verbinden' naar samenwerkingsverbanden, waarbij vrijwilligers een belangrijke rol spelen.

In het toekomstige vrijwilligerswerkbeleid in Landgraaf gaat het vooral om de bewustwording dat burgers meer eigen verantwoordelijkheid krijgen en de zelfredzaamheid bevorderd wordt. De Welsun-aanpak van het 'voordoen, samendoen, zelf doen' draagt hieraan bij en heeft de attitude van burgers in alle leeftijdscategorieën in zekere mate in positieve zin veranderd. Niet ieder probleem wordt opgelost, maar men leert problemen met anderen op te lossen. Burgers dienen geleerd te krijgen dat instanties als de gemeente of Welsun niet de verantwoordelijkheid van hen gaan overnemen, maar hen in staat stellen (meer) verantwoordelijkheid te dragen en voor zichzelf te zorgen. Dit geldt te meer nu er door de veranderingen binnen het sociale domein en de transitie meer, maar ook complexere vraagstukken op ons afkomen. Professionals kunnen deze vragen niet (meer) alleen oppakken, maar hebben daarbij burgerkracht en vrijwilligers nodig. Van belang is om een 'vangnet' van vrijwilligers c.q. maatschappelijk middenveld te creëren, dat toegerust is om de maatschappelijke vraagstukken en uitdagingen die op ons afkomen op te pakken. Welsun en de Vrijwilligerscentrale dienen gezamenlijk een andere kijk op vraag en aanbod te



ontwikkelen: meer vanuit het klantperspectief (= vraaggericht) zaken benaderen, dan aanbodgericht. Dit vergt een andere aanpak van vraagstukken, namelijk de samenleving opzoeken in plaats van deze naar je toe laten komen. Dus een proactieve houding en gedrag aannemen waarin je middenin de samenleving staat en niet aan de zijlijn toekijkt. Welsun heeft de nodige ervaring met het 'knopen en verbinden' van vrijwilligers in de keten en netwerken.

De veranderingen binnen het sociale domein, de transities en de toenemende vraag naar vrijwilligers nodigen uit tot het organiseren van groepsbijeenkomsten, waarin zowel vrijwilligers als professionals thematische onderwerpen aan bod laten komen. Ingezet dient te worden op een meer vraaggerichte werkwijze, gericht op vragen, wensen en behoeften van vrijwilligersorganisaties c.q. burgers/klantgroepen. Niet door een afwachtende houding aan te nemen, maar door 'outreaching' te werken, dat wil zeggen door hantering van een werkmethode waarbij actief ingezet wordt op het leggen van contact met de doelgroep, het onderzoeken van de vragen en het motiveren, stimuleren en begeleiden van de doelgroep. Hiervoor zijn contacten in de keten noodzakelijk, maar ook een attitude en beroepshouding om deze zelf te bezoeken. Dit betekent ook dat men de keten goed moet kennen: wie doet wat en wie zijn de sleutelfiguren? Welsun heeft ook op dit terrein reeds de nodige kennis, expertise, ervaring en contacten opgebouwd.

### 1.5 Kwaliteitszorg

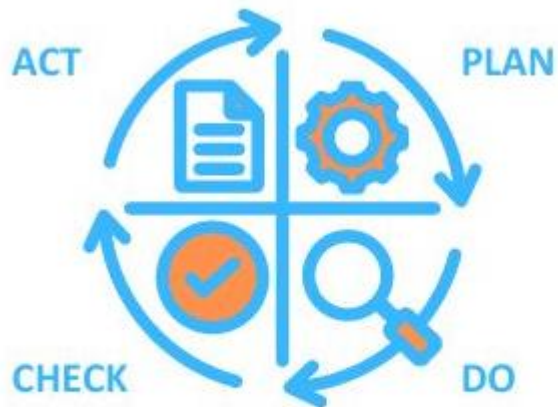
Kwaliteitsbeleid is een integraal en cyclisch proces van de Welsun-organisatie als geheel (zowel primaire als secundaire processen). Welsun definieert kwaliteitsbeleid in termen van:

- *Wat zijn de verwachtingen en behoeften van de doelgroep?*
- *Welke producten en diensten leveren wij aan onze doelgroep?*
- *Hoe pakken wij dit aan?*
- *Welke eisen stelt dat aan de organisatie?*
- *Hoe verhouden verwachtingen en behoeften van klantgroepen zich met maatschappelijke ontwikkelingen/eisen?*
- *Hoe houden we onszelf scherp en zorgen we ervoor dat onze diensten aansluiten op de wensen van de doelgroep?*

Het kwaliteitsbeleid van Welsun waarborgt hiermee dat de prestaties en producten voldoen aan de (kwaliteits)eisen, wensen en verwachtingen van cliënten en opdrachtgevers.

Het kwaliteitsmanagementsysteem van Welsun is een hulpmiddel voor het management om de werkprocessen te beheersen en de kwaliteit van de organisatie op een systematische en gestructureerde wijze (bij) te sturen. In het kwaliteitsmanagementsysteem worden alle processen en activiteiten van de organisatie beschreven en met elkaar in verband gebracht rondom de kwaliteitscirkel van Deming (zie fig. pagina 7).

Om de effectiviteit van het kwaliteitssysteem en de overeenstemming met de gespecificeerde eisen (onder andere procedures, werkinstructies, etc.) vast te stellen, wordt het kwaliteitssysteem van Welsun jaarlijks onderworpen aan een beoordeling door de directie (de directiebeoordeling) en een check van de interne organisatie (de interne audit).



Afb. Welsun werkt volgens de kwaliteitscirkel van Deming

### *1.6 Ziekteverzuim*

In 2022 was het ziekteverzuimpercentage 15,71% (opgave arbodienst DPSO Arbozorg). De ziekteverzuimpercentage van de voorgaande jaren waren: 1,9% in 2016, 1,9% in 2017, 0,1% in 2018, 3,2% in 2019, 8,75% in 2020 en 14,5% in 2021.

## 2. ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

Het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) is een laagdrempelige basisvoorziening voor hulpverlening. Een frontoffice waar mensen met diverse problemen terecht kunnen. Wanneer iemand kampt met een bepaald probleem neemt betrokkene contact op met het AMW. Dat kan door te bellen, een brief te schrijven of een spreekuur te bezoeken. Het merendeel van de klanten neemt zelf het initiatief. Daarnaast wordt een aantal doorverwezen via andere instellingen, waarvan huisartsen een groot deel doorverwijzen. Ook neemt het AMW zelf het initiatief om een klant te benaderen. Dit gebeurt met de methodiek outreachende hulpverlening. In de schuldhulpverlening wordt ditzelfde doel bereikt via de vroegsignalering. In tegenstelling tot de reguliere werkwijze van het AMW, gaat het bij outreachende hulpverlening om cliënten die niet uit zichzelf met hun problemen naar de instelling komen, maar op aangeven van derden (ketenbenadering). Naast de methodiek outreachende hulpverlening beschikken de maatschappelijk werkers over een breed scala aan andere methodieken. De praktijk leert dat elke situatie een specifieke aanpak vergt en bij deze aanpak op maat wordt daar waar nodig samenwerking en samenhang gezocht in de keten van wonen, zorg, welzijn, financiën, veiligheid en onderwijs. Hulpverlening kan gericht zijn op het individu, het gezin, de sociale omgeving of een combinatie van deze. Het AMW heeft tot taak het bieden van psychosociale hulpverlening in de eerste lijn. Deze hulpverlening is beschikbaar voor alle bevolkingsgroepen en gemakkelijk en rechtstreeks toegankelijk voor de klant. Het AMW is gericht op het versterken van het probleemoplossend vermogen van de cliënt en aldus op het bereiken van individuele en sociale redzaamheid. Ook houdt het zich bezig met het geven van langdurige ondersteunende hulp aan cliënten die bij voortduring meer en minder ernstige problemen ondervinden in de wisselwerking met hun sociale omgeving. De voorziening omvat: procesmatige hulpverlening bij psychosociale problemen, crisisinterventie, informatie en advies, bemiddeling en pleitbezorging, verwijzing en consultatie, concrete dienstverlening, stimuleren, inschakelen en begeleiden van informele zorg rond cliënten. Het AMW wordt veelal uitgevoerd in nauwe samenwerking met in ieder geval de overige disciplines in de sector wonen, zorg en welzijn, te weten de huisartsen, Meander, ISD BOL, woningcorporaties en politie.

Het AMW besteedt veel aandacht aan preventie. In nauw overleg met de partners in het veld wordt geprobeerd te voorkomen dat de problemen van de cliënt verergeren en deze verder afglijdt. De situatie van de cliënt wordt zo gestabiliseerd, om van daaruit te werken aan een verbetertraject.

Diverse (tweedelijns)organisaties doen een steeds groter beroep op het AMW als voorliggende eerstelijnsvoorziening. Er is sprake van een toenemende complexiteit, ketensamenwerking en een grotere vraag naar specifieke kennis en competenties voor uitvoerenden en managementinformatie en -rapportage.

### 2.1 Terugblik 2022

Het AMW heeft de afgelopen twee jaar, ondanks de beperkingen door corona, goed gefunctioneerd. Dit is mede te danken aan het doelgericht inzetten van multimediatoepassingen (bijvoorbeeld digitaal vergaderen) en het 'coronaproof' inrichten en gebruiken van de spreekkamers. Tijdens de lockdown in 2020 en 2021 was het kantoor van Welsun fysiek voor cliënten alleen bereikbaar op afspraak.

## 2.2 Gevolgen coronacrisis

De coronacrisis heeft eens te meer geleerd hoe belangrijk gemeenschapszin en saamhorigheid zijn. Fysiek contact (ver)bindt en creëert draagvlak. Door de versoepelingen is de dienstverlening en het fysieke contact met cliënten en ketenpartners inmiddels genormaliseerd. Hoewel de voorkeur uit gaat naar de fysieke overleggen en contactmomenten blijft (beeld)bellen en andere vormen van niet-fysieke dienstverlening een onderdeel in het aanbod naar cliënten.

## 2.3 Gevolgen voor de fysieke en geestelijke gezondheid

De coronacrisis heeft voor veel mensen een negatieve invloed op de lichamelijke en mentale gezondheid. In 2019 gaf ongeveer 9 procent van de Nederlandse bevolking van 15 jaar of ouder aan dat zij sterke gevoelens van eenzaamheid ervoeren, 26 procent voelde zich enigszins eenzaam en de overige 66 procent was niet eenzaam.

Alleenstaanden en alleenstaande ouders voelen zich vaker eenzaam dan paren en thuiswonende kinderen. Een derde van de 75-plussers voelt zich enigszins eenzaam en 9 procent van hen voelt zich sterk eenzaam. Ouderen van 75 jaar of ouder voelen zich vaker enigszins eenzaam dan degenen die jonger zijn. Een even grote groep van de alleenstaanden (14 procent) als van de alleenstaande ouders (15 procent) geeft aan dat ze sterke gevoelens van eenzaamheid hebben. Van de 75-minners is dit ongeveer een kwart. Dit is vergelijkbaar met de jongere leeftijdsgroepen. Dat blijkt uit de resultaten van de enquête [Sociale samenhang & Welzijn](#) van het CBS.

Het afgelopen halfjaar meldden zich relatief meer mensen bij Welsun met gevoelens van depressie, eenzaamheid, onzekerheid en relatieproblemen. Vooral kwetsbare groepen worden zwaar geraakt. Extra alertheid voor de mogelijke gevolgen van de coronacrisis blijft dan ook zeer belangrijk. Om verdere uitval te voorkomen is het belangrijk dat we vroegtijdig signalen oppakken en laagdrempelige hulp blijven bieden. De prioriteit ligt dan ook de integrale aanpak van de hulpverlening door proactieve ketensamenwerking met andere professionele organisaties.

## 2.4 Terugblik 2022

| Kengetallen 2022                   |     |                                 |
|------------------------------------|-----|---------------------------------|
| Algemeen Maatschappelijk Werk      |     |                                 |
| Basisaanbod                        | 351 | Waarvan 99 doorlopende cliënten |
| Triage Veilig Thuis                | 50  |                                 |
| Tijdelijke huisverboden            | 6   |                                 |
| Steunpunt relatie en echtscheiding | 37  |                                 |
| Korte contacten unieke cliënten    | 116 |                                 |

## 2.5 Ketenpartners

### 2.5.1 Veilig Thuis

In het kader van 'Veilig Thuis'/Veiligheidshuis en het vroegtijdig signaleren van mogelijke vormen van huiselijk geweld, hebben de medewerkers van het AMW in 2021 een (online) scholing 'Samen voor Veiligheid' gevolgd. De betrokken medewerkers nemen deel aan de intervisiebijeenkomsten die uitgevoerd worden door Visie op Jeugd. De vraag naar casusregie in de ketensamenwerking neemt nog altijd toe en vooral de nazorg speelt een belangrijkere rol. Dit zien we met name rondom vraagstukken waarbij sprake is van geweld en waarbij de veiligheid in het gedrang komt (Veilig Thuis/ Veiligheidshuis). De afgelopen maanden zijn er afspraken gemaakt tussen de gemeente en Veilig Thuis. Voor de aanpak van de Veilig Thuis casussen binnen Welsun is een interne handleiding geschreven.

### 2.5.2 Samenwerking MEL

Welsun overlegt elke twee weken met de medewerkers van Met Elkaar Landgraaf (MEL) om de samenwerking voor het sociale domein optimaal vorm te geven. De afstemming verloopt in een positieve en constructieve sfeer. In de samenwerking met MEL verwachten we de welzijnstafel in te richten. Daarnaast verwachten we dat de transformatie van '*individueel en specifiek*' naar '*collectief en algemeen*' verder vormgegeven wordt. Op die manier willen we tot een overlegstructuur komen waarin 'uitvoerende krachten' met elkaar samen komen. Er wordt gesproken over casuïstiek als ook over de trends die we in de verschillende kernen zien: wat zien we waar terug en vooral ook, waar is behoefte aan? We starten vanuit een praktische insteek, waarbij individuele cliënten daar waar mogelijk naar een algemene (groeps-)voorziening geleid worden. Bovendien bepalen en beschrijven we de processtappen naar transformatie, waarin rollen en verantwoordelijkheden worden vastgelegd. Dit wordt momenteel bij verschillende activiteiten en projecten gedaan. Voorbeelden zijn het financiële spreekuur bij Welsun en Connect Landgraaf bij buurthuis An de Koel.

In het maandelijks managementoverleg tussen MEL, de gemeente en Welsun vindt afstemming plaats rondom de processtappen en transformatie en de rollen en worden de verantwoordelijkheden vastgelegd. Het hoofddoel is en blijft om de samenwerking tussen de verschillende partijen verder te ontwikkelen en de geïndiceerde zorg en de buurtbewoners samen te laten komen met als doel de transformatie van individueel naar collectief en algemeen verder vorm te geven. De komende periode wordt er nog meer integraal samengewerkt bij de verschillende projecten en activiteiten. Door deelname aan de Staddeelteams ontstaan er kortere lijnen waardoor de professionals elkaar nog sneller weten te vinden en makkelijker de samenwerking opzoeken.

### *2.5.3 Kansrijke Start*

Welsun is in 2021 gestart als deelnemer aan de werkgroep 'Mijn Kansrijke Start'. De werkgroep richt zich op het vroegtijdig ondersteunen en op maat helpen van kwetsbare zwangeren om kinderen een optimale en zo gelijk mogelijke start te geven in hun leven. Samenwerking tussen en het verbinden van het sociale en medische domein is hierbij een uitgangspunt. Deelnemers zijn onder andere de gemeente, de Jeugdgezondheidszorg (JGZ), verloskundigenpraktijken, Zuyderland, Meander, JENS, MEE en Medisch Centrum Putstraat. Begin 2022 is gestart met het knooppunt Kansrijke Start, waarin de situatie van gezinnen/jonge moeders/risico-zwangeren besproken wordt. Welsun is naast JENS en de Jeugd ggz vaste deelnemer aan dit overleg. Welsun zet zich in om meer gezinnen in een kwetsbare situatie te signaleren. Door vroegtijdige signalering en door met het gezin het gesprek te voeren over alle levensdomeinen, kunnen we deze gezinnen sneller doorgeleiden naar de passende zorg of ondersteuning voor moeder en kind en eventueel gezin/netwerk. Door het langdurig uitvallen van de coördinator hebben er de afgelopen maanden geen structurele overleggen van het knooppunt plaatsgevonden. Er is echter wel op casusniveau afgestemd. Per ingebrachte casus is overleg geweest met betrokken ketenpartners om te bekijken welke hulp ingezet dient te worden. Er is inmiddels een nieuwe coördinator gestart waardoor vanaf januari 2023 structureel overleg plaatsvindt. Het coalitieoverleg Kansrijke Start heeft dit jaar 6 x plaatsgevonden. Daarnaast is er een intervisiegroep gestart met de uitvoerende medewerkers van het knooppunt van de gemeenten waar het knooppunt Kansrijke Start actief is (Kerkrade, Vaals, Landgraaf) om te delen hoe het vorm gegeven wordt en waar nog knelpunten zitten. Ook is er vormgegeven aan een sociale kaart via [zorgpadenkansrijkestart.pharos.nl](https://zorgpadenkansrijkestart.pharos.nl)

### *2.5.4 Groepswork*

In 2022 is gestart met het opzetten van groepswork. Er zijn vijf groepstrainingen uitgewerkt: 'Omgaan met stress', 'Assertiviteit', 'Rouwverwerking', 'Jezelf op je bord' en 'Uit de schaduw van de ander'. In 2022 is een trainingssessie van tien bijeenkomsten voor een groep van acht deelnemers georganiseerd met het thema: 'Uit de schaduw van de ander'. Onder andere de groepstrainingen 'Rouwverwerking' en 'Assertiviteit' starten in het voorjaar van 2023. Lotgenoten vinden herkenning door met elkaar ervaringen te delen en kunnen hiermee stappen in de verwerking zetten. Ook in 2023 gaat Welsun naast de individuele hulpverlening de groepshulpverlening verder vormgeven om zodoende de hulpverlening doelmatiger voor de cliënt en efficiënter voor de hulpverlening in te richten.

### *2.5.5 Samenwerking huisartsen en praktijkondersteuners*

Samenwerking en afstemming met huisartsen en praktijkondersteuners (POH) blijft onverminderd belangrijk. De medewerkers van het algemeen maatschappelijk werk nemen daarom maandelijks of tweewekelijks deel aan het Multidisciplinair Overleg (MDO) bij Medisch Centrum Putstraat en huisartsenpraktijk het Eikske. Welsun is naast JENS, de huisarts, POH, ouderenzorg en ggz vaste deelnemer aan dit overleg. Uitgangspunt van het MDO is het afstemmen van de zorg en ondersteuning bieden voor de betreffende cliënt. In de komende periode wordt de samenwerking met de huisartsen verder vormgegeven. Op verzoek van de Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg (HOZL), hebben de verbindingsofficieren van Welsun in mei een presentatie gegeven aan de huisartsen in Landgraaf over Welsun over

alle diensten die wij aanbieden. Door Welsun regelmatig te positioneren bevorderen we de wederzijdse samenwerking met de huisartsen. Er is een nauwe samenwerking tussen Welsun en de POH-ggz of dementiecoach. Deze zal in de toekomst meer vorm krijgen in aansturing door de praktijkmanagers van de huisartsenpraktijken.

Verdere samenwerking en afstemming met huisartsen en praktijkondersteuners blijft belangrijk. Op initiatief van de praktijkmanager/ huisartsen is gesproken over het inrichten van een spreekuur bij Medisch Centrum Putstraat uitgevoerd door het AMW van Welsun. Deze inzet is gericht op het afstemmen van de zorg en ondersteuning voor de besproken cliënt. Is het altijd nodig een hulpvrager met psychische klachten naar de ggz te verwijzen of kan de hulpvrager misschien beter/sneller geholpen worden samen met of binnen het welzijnswerk. Welsun zal in 2023 in samenspraak en overleg met Medisch Centrum Putstraat een pilot starten om het voorliggend veld (eerste lijn) te versterken zodat de hulpvragen die bij POH en arts binnenkomen sneller opgepakt worden.

#### *2.5.6 Taalschool de WereldDelen*

Kinderen die Nederlands niet als eerste taal spreken hebben een achterstand ten opzichte van Nederlandstalige kinderen. Taalschool de WereldDelen is een school voor NT2-kinderen van 4 t/m 12 jaar. De school heeft tot doel deze groep kinderen te helpen met het inlopen van de taalachterstand en te integreren binnen het reguliere basisonderwijs. Welsun neemt deel aan de integrale samenwerking samen met de gemeente Landgraaf, de taalschool, Movare, team Jeugd en JENS.

#### *2.5.7 Veilig Thuis/Triage-overleg*

We zien de vraag naar casusregie in de ketensamenwerking nog altijd toenemen en vooral de nazorg speelt een belangrijkere rol. Dit zien we met name rondom vraagstukken waarbij sprake is van geweld en waarbij de veiligheid in het gedrang komt. Welsun sluit wekelijks aan bij het triage-overleg met Veilig Thuis en de gemeente waar casuïstiek wordt besproken over geweld in afhankelijkheid relaties. Het betreft meldingen vanuit politie/veilig thuis. Casussen worden direct naar het AMW verwezen van uit het triage-overleg, of indirect in een later stadium nadat Team Jeugd eerst is gestart, Veilig Thuis onderzoek heeft gedaan, of als nazorg om te monitoren. We bemerken een toename in complexiteit en hierdoor is er een intensieve afstemming en samenwerking met ketenpartners noodzakelijk. De afgelopen maanden zijn er afspraken gemaakt tussen de gemeente en Veilig Thuis. Voor de aanpak van de Veilig Thuis-casussen binnen Welsun is een interne handleiding geschreven. 4-5 keer per jaar vindt er intervisie plaats rondom de huiselijk geweldaanpak 'Samen voor Veiligheid' met ketenpartners uit het werkveld. De betrokken medewerkers van Welsun sluiten hierbij aan. Daarbij zijn inmiddels bijna alle medewerkers van Welsun getraind in het gebruik van de meldcode. In het kader van Veilig Thuis/Veiligheidshuis en het vroegtijdig signaleren van mogelijke vormen van huiselijk geweld, hebben de betrokken medewerkers van het AMW in 2021 een (online) scholing 'Samen voor Veiligheid' gevolgd. Deze medewerkers nemen deel aan de intervisiebijeenkomsten die uitgevoerd worden door Visie op Jeugd. In oktober heeft een landelijke bijeenkomst plaatsgevonden van de LVAK.

### *2.5.8 Steunpunt Relatie & Scheiding*

Een scheiding is een ingrijpende gebeurtenis voor alle betrokkenen in het gezin. Vanwege diverse redenen, denk aan de emoties die rondom een scheiding een rol kunnen spelen, mogelijke financiële problemen die ontstaan en praktische zaken die ineens geregeld moeten worden, staat het belang van de kinderen regelmatig niet op de eerste plaats. De manier waarop ouders hun partnerschap en ouderschap ontvlechten is van grote invloed op de impact van de scheiding voor de kinderen. De impact is vele malen groter als de scheiding op een conflictueuze wijze verloopt. In die situatie spreken we van echtscheidingen in conflictsituaties. Om zoveel als mogelijk te voorkomen dat een echtscheiding onttaardt in een conflictsituatie, is het bieden van ondersteuning voor zowel de ouders als de kinderen van groot belang. Deze ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit juridisch advies, maatschappelijke ondersteuning en lotgenotencontact voor kinderen:

- Voor juridisch advies kunnen ouders gebruik maken van het echtscheidingsloket dat voor de regio gevestigd is in de gemeente Heerlen.
- Voor maatschappelijke ondersteuning kunnen zij terecht bij het algemeen maatschappelijk werk van Welsun.
- Lotgenotencontact en ondersteuning van de kinderen bij het verwerken van een echtscheiding wordt door JENS uitgevoerd door middel van het aanbieden van een KIES-training.

Welsun constateert het afgelopen jaar een toename in het aantal aanmeldingen voor het scheidingsloket. De vragen zijn variërend van relatiegesprekken, praktische zaken, informatie en advies tot begeleidingstrajecten tijdens of na een scheiding.

### *2.5.9 Stadsdeelteams*

Het streven van zowel Welsun als de gemeente (afdeling Wmo) was om in het najaar 2022 aan te sluiten bij de wekelijkse overleggen van de Staddeelteams. Door ervaringen uit het verleden is gebleken dat deze overleggen zeer zinvol zijn. Casussen worden besproken en (samen) opgepakt. De samenwerking wordt hierdoor versterkt en professionals weten elkaar sneller te vinden.

Twee maatschappelijk werkers en een opbouwwerker zijn gestart met de deelname aan de Staddeelteams. Er wordt gesproken over casuïstiek en over de trends die we in de verschillende kernen zien: wat zien we waar terug en vooral ook, waar is behoefte aan. Er is sprake van een praktische insteek, waarbij individuele cliënten daar waar mogelijk naar een algemene (groeps-)voorziening geleid worden. Voorbeelden zijn de trainingen die worden opgestart en de verschillende activiteiten die georganiseerd worden in Landgraaf.

### *2.5.10 Hometeam overleg*

Samenwerking en afstemming met huisartsen en praktijkondersteuners (POH) blijft belangrijk. De medewerkers van het AMW nemen daarom maandelijks deel aan het Multidisciplinair Overleg (MDO) bij medisch centrum de Putstraat en huisartsenpraktijk het Eikske. Welsun is naast MEE, Wmo, JENS, Meander, fysiotherapeut, ergotherapeut, POH-ggz, POH- medisch, Lionarons volwassenzorg, Lionarons ouderenzorg en de dementiecoach vaste deelnemer aan dit overleg. Uitgangspunt van het MDO is het afstemmen van de zorg en ondersteuning bieden voor de betreffende cliënt.



In 2023 zal er naast dit overleg nog een overleg plaatsvinden in een kleinere groep ketenpartners waarbij de inhoud van de casus meer centraal staat. Welsun (AMW en Ouderenwerk) zal hieraan deelnemen.

#### *2.5.11 Cure Care en Community overleg*

Welsun is benaderd om aan te sluiten bij het gemeente-overstijgend overleg Care Cure & Community Landgraaf Brunssum. Dit overleg tussen partners in de ggz (Lionarons/Mondriaan Zorggroep), Samenkracht Brunssum, POH-ggz, Wmo, Welsun, enz. vindt 3 x per jaar plaats. Doel van dit overleg is het versterken en verbeteren van de samenwerking tussen cure en care op het gebied van ggz. Begin 2023 zal dit verder opgepakt worden.

#### *2.5.12 Verwachting AMW 2023*

Het aantal hulpvragen in 2022 is vergelijkbaar met het aantal hulpvragen in 2021. De integrale aanpak in de hulpverlening en samenwerking met de professionele ketenpartners heeft prioriteit. Het AMW besteedt veel aandacht aan preventie. In nauw overleg met ketenpartners wordt geprobeerd te voorkomen dat de problemen van de cliënt verergeren en deze verder afglijdt. De situatie van de cliënt wordt gestabiliseerd, om van daaruit te werken aan een verbetertraject.

Door het oplopen van de wachtlijsten bij o.a. psychologen, forensische psychologie, Wmo, Team Jeugd en andere organisaties stagneert doorverwijzing van casuïstiek waardoor deze langer bij het AMW blijven. Daarnaast wordt het AMW vaak ingezet 'ter overbrugging' van casuïstiek. Zo wordt bijvoorbeeld door de wachtlijsten elders, aan het AMW gevraagd om hulpverlening al op te starten aan bijvoorbeeld de ouders van de kinderen waarvan een Veilig Thuis melding is opgemaakt.

### 3.SCHULDHULPVERLENING

De schuldenproblematiek in Nederland is groot en neemt nog steeds toe. Schulden gaan vaak vergezeld van andere sociale problemen. Er is dan ook op meerdere beleidsterreinen grote maatschappelijke winst te behalen bij een heldere, structurele en integrale aanpak van schulden. Integrale schuldhulpverlening is een goed middel om, met name binnen een ketenbenadering, schulden aan te pakken in samenhang met de onderliggende problemen. De uitvoering van wetgeving op het gebied van armoedebestrijding geeft structurele en incidentele mogelijkheden om integrale schuldhulpverlening in te zetten om het gehele proces van uitvoering van de schuldhulpverlening te stroomlijnen en de maatschappelijke doelstellingen van de armoedewetgeving te realiseren. Er wordt daartoe landelijk ingezet op voorlichting, stimulering en het opschalen van slimme combinaties en van effectieve methodieken.

Op 1 januari 2021 zijn er nieuwe wetten en een wetwijziging in het schuldendomein geïntroduceerd:

#### Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

*Door een wijziging in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen gemeenten mensen die door schulden in de problemen dreigen te komen eerder helpen.*

*Schuldhulpverleners en schuldeisers kunnen nu gegevens uitwisselen over vaste lasten van cliënten. Hierdoor kunnen schulden vroegtijdig gesignaleerd worden. Bepaalde bedrijven en instanties mogen sinds 1 januari 2021 gemeenten waarschuwen, als zij zien dat hun klanten hun rekeningen niet betalen. Het gaat hierbij om verhuurders van woningen, drinkwaterbedrijven, energieleveranciers en zorgverzekeraars. Ze hebben hiervoor niet eerst toestemming nodig van de cliënt. De bedrijven en instanties geven een signaal als hun eigen inspanningen betalingsachterstanden niet oplossen. Het gaat dan om inspanningen zoals het aanbieden van een betalingsregeling en persoonlijk contact zoeken.*

*Het uitwisselen van de gegevens biedt de mogelijkheid om tot een gezamenlijk plan van aanpak te komen voor de schuldhulpverlening.*

Welsun heeft sterk geïnvesteerd in de ketensamenwerking en korte lijnen met als resultaat dat ketenpartners ISD BOL, Krediet Bank Limburg (KBL) en woningcorporatie HEEMwonen structureel participeren in het ketenoverleg. Begin dit jaar hebben Welsun en de ketenpartners extra aandacht gegeven aan verfijning van het technische gedeelte en de daarbij horende autorisatie. Zo hebben de medewerkers meer inzicht en inspraak in de lijst en de samenstelling. Hierdoor ontstaat een efficiëntere samenwerking waardoor de cliënt beter ondersteund wordt. Het team van de vroegsignalering van Welsun werkt volgens een duidelijke strategie waarbij zij proactief de cliënt benaderen en meermaals op huisbezoek gaan. Bij huisbezoeken hebben gezinnen met minderjarige kinderen voorrang.

### *3.1 Zorgplicht gemeente*

Zodra het college van burgemeester en wethouders (B&W) een vroegsignaal krijgt, moet er binnen vier weken, uit eigen beweging, schuldhulpverlening aangeboden worden. Om de wacht- en doorlooptijden voor schuldhulpverlening te verkorten, heeft het college na ontvangst van een hulpvraag de bevoegdheid om gegevens op te vragen die noodzakelijk zijn om de inkomens en schuldenpositie te bepalen. De gemeente Landgraaf heeft de prioritering voor huisbezoeken van de meldingen in RIS (een ICT-systeem voor vroegsignalering) als volgt vastgesteld:

1. Dreigende afsluiting of uitzetting dient opgevolgd te worden binnen 3 werkdagen
2. Drie of meer signalen in een maand
3. Twee signalen in een maand
4. Twee opeenvolgende signalen indien het huur betreft
5. Jongeren tot 27 jaar met achterstand bij ziektekosten
6. Enkelvoudig signaal bij huishouden met minderjarige kinderen
7. Opvolgende signalen binnen 3 maanden
8. Opvolgende signalen binnen 6 maanden met een maximum van 20 zaken per maand

### *3.2 Vrijwilligers/ formulierenbrigade*

In de schuldhulpverlening is het werken met vrijwilligers integraal onderdeel van de hulpverlening. In 2020 en 2021 is het aantal vrijwilligers afgenomen. Enerzijds door de uitstroom naar een betaalde baan, anderzijds als gevolg van de coronacrisis. Binnen de schuldhulpverlening zijn er momenteel 4 vrijwilligers enerzijds actief in het ondersteunen van cliënten in het completeren van hun dossier in het kader van hun traject schuldregeling, anderzijds in het ondersteunen van de cliënt in het inzichtelijk en overzichtelijk krijgen van zijn inkomsten/uitgaven en schulden en de cliënt te leren weer de regie over zijn eigen huishoudboekje te krijgen. Nu de coronacrisis stabiliseert is het eenvoudiger om de vrijwilligers weer op kantoor te laten komen en kunnen zij ook hun klanten weer helpen. Drie keer in de week vinden gesprekken plaats: op maandagmiddag, woensdagochtend en donderdagmiddag. De vrijwilligers van de formulierenbrigade hebben in de periode van 1 juli t/m 31 december 129 cliëntcontacten gehad.

Tevens wordt in de schuldhulpverlening samengewerkt met vrijwilligersorganisaties in de nulde lijn, zoals het Consuminderhuis Parkstad, Stichting Samen Delen, de Vincentius vereniging, Stichting Leergeld en de Voedselbank. Vanuit Stichting Leergeld was er in de oneven weken op vrijdag een vrijwilliger aanwezig die de aanvragen met betrekking tot leergeld deed. Deze heeft aangegeven per 1 januari 2023 te stoppen als vrijwilliger. De andere vrijwilligers nemen de taken zoveel mogelijk over. Welsun onderhoudt contacten met Stichting Leergeld en men hoopt snelle een nieuwe vrijwilliger te krijgen.

#### *3.2.1 Werven van vrijwilligers*

Welsun blijft samen met de Vrijwilligerscentrale actief vrijwilligers werven. Daarnaast werken we samen met een cliëntondersteuner van Levanto. Vanuit Levanto worden er cliënten naar Welsun doorgestuurd voor ondersteuning op financieel gebied. Welsun faciliteert en ondersteunt hierin. De samenwerking wordt door beide partijen als prettig ervaren. In samenspraak met MEL wordt er onderzocht wat de mogelijkheden zijn om uiteindelijk klanten van alle zorginstellingen te ondersteunen op financieel gebied.

#### Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (wet vBvv)

*Op 1 januari 2021 is de wet vereenvoudiging beslagvrije voet in werking getreden. De beslagvrije voet wordt onder de huidige regelgeving door diverse redenen vaak te laag vastgesteld, waardoor inwoners in grotere financiële problemen terechtkomen. De nieuwe wet maakt de berekening van de beslagvrije voet betrouwbaarder. Dit zorgt ervoor dat mensen met schulden die te maken krijgen met beslaglegging op hun inkomen altijd een minimum bedrag overhouden om van te leven. Het proces van beslaglegging is inmiddels zo ingericht dat beslagleggende partijen beter op de hoogte zijn van elkaars beslagen. Door de wet zijn onderdelen van het beslag en executierecht gewijzigd. De wet ondersteunt een eenvoudige manier van het berekenen van de beslagvrije voet, ondersteund met een rekentool de centrale voorziening. Het proces van beslaglegging loopt volgens een vaste volgorde. Daarnaast wordt een coördinerend deurwaarder ingesteld. Door de wetswijziging worden er wijzigingen aangebracht in het proces van beslagleggen om beslagen zoveel mogelijk te concentreren en daardoor beter te coördineren.*

### 3.3 Zelfregie en zelfredzaamheid

Welsun zet sterk in op de zelfregie en zelfredzaamheid van de cliënt. Daar waar mogelijk wordt de cliënt ondersteund om inzicht te hebben in de eigen financiële zaken en deze, met ondersteuning vanuit Welsun, zelfstandig te regelen. Dit heeft niet alleen een duurzaam effect op het voorkomen van nieuwe schulden maar bespaart ook kosten voor budgetbeheer en bewindvoering.

### 3.4 Regiefunctie Welsun

In het kader van de schuldhulpverlening heeft de gemeente Landgraaf ook in 2022 ervoor gekozen de regiefunctie op uitvoeringsniveau toe te kennen aan Welsun. Tegelijkertijd is in het gemeentelijk beleid geopteerd voor een zogenaamde 'brede opvatting van schuldhulpverlening', dat wil zeggen een geïntegreerde aanpak van financiële, agogische en preventieve hulpverlening. Door de regie in de schuldhulpverlening op uitvoeringsniveau (cliëntniveau) bij het AMW te leggen, wordt een belangrijke stap op weg naar integrale hulpverlening gezet. De aanmelding schuldhulpverlening verloopt globaal als volgt. Cliënten komen voor de eerste aanmelding bij Welsun, deze inventariseert in het kort de problematiek, waarbij nader kan worden ingegaan op motivatie en sociaal-emotionele of psychologische vraagstukken of psychische problematiek. Vervolgens wordt er in geval van psychologische vraagstukken en/of psychische problematiek, indien noodzakelijk, een huisarts/ggz-instelling geconsulteerd voor de integrale intake, om zodoende alle financiële en psychosociale componenten in beeld te brengen en vanaf het begin een integrale aanpak vorm te geven en de werkprocessen af te stemmen.

Samen met de cliënt wordt aan de hand van een - door Welsun en KBL - opgestelde checklist gekeken of alle documenten aanwezig zijn voor de intake en wat globaal de ernst is van de financiële problematiek. Op het moment dat er sprake is van problematische schuld waarbij de situatie stabiel is en de schulden saneerbaar zijn, wordt de cliënt doorgeleid naar KBL voor een schuldsaneringstraject.

Op grond van de bevindingen in de beginfase wordt door het AMW voor elke cliënt maatwerk, dat wil zeggen een individueel hulpverleningsaanbod op maat, aangeboden, zowel op financieel-technisch als psychosociaal gebied. Preventie vormt nadrukkelijk een onderdeel van dit traject, zowel in de zin van het voorkomen van een verder afglijden van de cliënt, als in termen van het aanleren van vaardigheden, zoals budgetteren, maar ook communicatieve vaardigheden. Hierdoor is de cliënt in de toekomst beter toegerust om deze problematiek het hoofd te bieden en zich als een sociaal redzame burger in de civil society te handhaven.

### 3.5 Terugblik 2022

| <b>Kengetallen 2022</b>             |     |
|-------------------------------------|-----|
| <b>Schuldhelpverlening</b>          |     |
| Doorlopende cliënten                | 390 |
| Nieuwe cliënten                     | 412 |
| Vroegsignalering (unieke contacten) | 87  |

Een aantal cliënten is afgelopen periode opnieuw op de prioriteringslijst gezet omdat zij in deze periode meerdere opvallende schulden maakten. In de praktijk zien we dat burgers, enerzijds door de complexiteit van financiële zaken en ook door het niet geleerd hebben van het regelen van hun financiële zaken, meer ondersteuning nodig hebben. Hierbij zien we dat door de digitalisering en de complexiteit van de samenleving de niet zelfredzame burger een groter beroep doet op ondersteuning bij praktische/regelzaken. Anderzijds zien we een significante stijging van het aantal cliënten. Dit is geen direct gevolg van schulden ontstaan door de coronacrisis. Op een enkeling na is bij de meeste hulpvragers ook zonder de context van deze crisis sprake van een schuldenproblematiek. De stijging hangt voor een deel samen met de inrichting van het proces van vroegsignalering. Dit ook omdat er geen beperkingen meer zijn met betrekking tot corona en de manier van benadering intensiever is. Op de langere termijn willen we via de vroegsignalering bereiken dat minder burgers een beroep hoeven te doen op curatieve schuldhelp.

### 3.6 Gevolgen KinderOpvangToeslagAffaire

De afgelopen periode hebben we nog maar 1 dossier doorgestuurd gekregen van de belastingdienst met betrekking tot de KinderOpvangToeslagAffaire (KOTA). Alle mogelijke gedupeerden zijn in kaart gebracht en Welsun verwacht hier geen grote toestroom meer van.

### 3.7 Energietoeslag

We zien een zorgelijke trend rondom de energietoeslag. Door de hoge energiekosten heeft een groot aantal burgers begin 2022 een energietoeslag gekregen van € 800,-. Echter zien we binnen de cliëntcontacten van Welsun dat het geld niet besteed wordt aan de energiekosten. Cliënten betalen andere schulden af of besteden het geld voor andere aankopen. De verwachting is dat in de afgelopen periode een behoorlijk aantal burgers alsnog in de financiële problemen komen.

### 3.8 Gevolgen van het ontbreken van bankfilialen

In de gemeente Landgraaf is geen enkel bankfiliaal meer waar inwoners terecht kunnen. Vaak is de dichtstbijzijnde bank in Maastricht. Met de digitale ontwikkelingen en de locatie die steeds verder weg ligt, zien we een aanzienlijke stijging van cliënten die praktische

ondersteuning nodig hebben bij hun bankzaken. Het komt regelmatig voor dat deze groep bijvoorbeeld geen smartphone of e-mailadres heeft. De ondersteuning van cliënten gaat hierdoor erg traag en moeizaam. We zien bij deze groep veel onbegrip en daardoor veel frustratie.

### *3.9 Groepstrainingen schuldhelpverlening*

Welsunbreed gaan we meer groepstrainingen aanbieden. De komende periode gaat ook de schuldhelpverlening zich hier meer op ontwikkelen. Binnen het team SHV gaat een aantal medewerkers aan de slag met het ontwikkelen van groepstraining. Denk hierbij aan het werken met bepaalde (digitale) formulieren of (digitale) bankzaken. Op die manier willen we op een laagdrempelige manier een grote groep mensen bedienen. Ook worden vanuit de huidige caseload zaken in kaart gebracht en bekeken welke in groepsvorm opgepakt kan worden.

### *3.10 Samenwerking Ketenpartners*

Welsun heeft sterk geïnvesteerd in de ketensamenwerking en korte lijnen met als resultaat dat ketenpartners ISD BOL, Krediet Bank Limburg (KBL) en woningcorporatie HEEMwonen structureel participeren in het ketenoverleg. Vanuit deze samenwerking waarbij met name in begin 2022 in is geïnvesteerd, ziet men dat de lijnen kort zijn. Medewerkers van de betrokken organisaties vinden binnen het gebouw van Welsun de juiste aansluiting. Het overleg is vaak kort en bondig, waardoor de cliënt goed geholpen kan worden. Hierdoor is het makkelijk om samen met de cliënt een warme overdracht te doen van organisatie naar organisatie. De cliënt voelt zich gehoord en begrepen met betrekking tot een vervolgtraject en kan eventuele wensen/behoefte verduidelijken. Deze transparante manier van communicatie met betrekking tot een overdracht wordt door de cliënt als prettig ervaren.

### *3.11 Vroegsignalering*

De benadering van het contact met burgers ten behoeve de vroegsignalering is in de tweede helft van 2022 gefinetuned. Sinds september is er een werkwijze ontwikkeld waarbij de contactmomenten effectief ingezet worden. De burger krijgt een brief. Hierin staat kort beschreven dat de burger actief wordt benaderd door het team Vroegsignalering van Welsun ten behoeve van eventuele ondersteuning bij het wegwerken van de gemaakte schulden. Er wordt beschreven dat de benadering middels huisbezoeken, mail en telefoon zal gaan. De brief wordt na de selectie aan het begin van de maand verstuurd. Met deze brief merken de medewerkers dat de burger iets meer openstaat voor een contactmoment. Men voelt zich niet zo overvallen en is meer geneigd om inzicht te geven in stand van zaken. Ook wordt de burger met de brief in gelegenheid gesteld om kenbaar te maken dat ze geen bezoek wensen. In de praktijk zijn er gemiddeld 2 à 3 actieve afmeldingen per maand. Echter lopen de afmeldingen via de betrokken medewerkers. Zo is er toch een contact moment en kan vaak toch het gesprek plaats vinden.

Ook zien we dat er vaak burgers zich achteraf melden. 1 à 2 maanden later nemen ze contact op met Welsun en vragen naar de medewerker van de vroegsignalering om toch een gesprek aan te gaan. Deze groep wordt vanaf november apart vermeld in ons rapportagesysteem. Zo hebben in de maanden november en december zich nog eens 11 burgers gemeld. Omdat het vanaf oktober al voeger donker begint te worden, zie je dat men minder snel de deur open doet. Dit heeft ook effect op de contactmomenten.

### 3.12 Noodfonds

Sinds november 2022 is er door de gemeente een noodfonds ingesteld waarbij de burger van Landgraaf ondersteund kan worden ten behoeve de ontstane energiearmoede. Voor Welsun ligt hier een aantal taken. Allereerst ligt er bij Welsun een signalerende functie. Dat wil zeggen dat de burger bij Welsun wordt aangemeld of deze al cliënt is. Vanuit hier wordt gekeken of de hulpvraag ten behoeve van het noodfonds is. De aanvrager dient aan de volgende zaken te voldoen:

*Het college kan subsidie verlenen aan inwoners van de gemeente Landgraaf die door de stijgende energieprijzen en/of inflatie direct geld nodig hebben.*

*Dit kan wanneer:*

- *De financiële positie van inwoners door de subsidie verbetert*
- *Er onmiddellijke hulp vereist is*
- *Inwoners niet op een andere manier geld kunnen krijgen voor hetgeen ze aanvragen*
- *Inwoners instemmen met verdere hulp van Welsun, de gemeente of andere organisaties om hun situatie te verbeteren.*
- *Inwoners ermee akkoord gaan dat de subsidie niet aan henzelf wordt uitbetaald, maar rechtstreeks aan de leverancier van de gevraagde dienst of het gevraagde goed*
- *De gevraagde subsidie niet voor de aflossing van schulden bedoeld is*
- *Inwoners maar 1 keer subsidie aanvragen*
- *De gevraagde subsidie minder is dan € 1.000.*

Eén keer per week komt er een stuurgroep (digitaal) bij elkaar om casussen te bespreken.

In de maanden november/december zijn er 3 casussen besproken. In 2 casussen is de aanvraag gehonoreerd en is het geld toegekend.

Verder heeft Welsun toestemming van de gemeente om winkelbonnen van € 25,- per stuk uit te geven aan mensen die direct in nood zitten en geen eten kunnen kopen. Welsun heeft deze bonnen in bezit vanaf eind november 2022. In de periode van november en december zijn in totaal 16 bonnen uit gegeven. Vaak betrof het mensen die een verandering in loon of uitkering hadden. Hierdoor ontstond er een gat waardoor er op dat moment een acuut gebrek aan geld was. Ook zijn er drie casussen geweest waarbij de betrokken persoon ten behoeve van de veiligheid direct zijn/haar verblijfplaats moest verlaten, waardoor zij geen beschikking hadden over hun geld en/of pinpas.

### 3.13 Energiearmoede

Eind 2022 zagen we toch meer directe gevolgen van energiearmoede. Veel mensen waren onzeker over hun financiële situatie en zagen grote bedragen voorbij komen met betrekking tot voorschotten van energiemaatschappijen. Het was niet ongewoon dat mensen die voorheen een voorschot hadden van € 150,- nu € 500,- moesten betalen.

Dit zijn dermate hoge bedragen die directe gevolgen hebben voor de burger. Mensen kunnen niet alle vaste lasten meer betalen en gaan dus keuzes maken in wat ze wel en niet betalen. Je ziet dat vaak als eerst de keuze wordt gemaakt om de zorgverzekering niet te betalen. Daardoor gaan mensen schulden maken.

Mensen durven geen verwarming aan te zetten en douchen kort. Omdat men niet kan overzien wat de uiteindelijke kosten zijn met betrekking tot de afrekening maakt dit mensen onzeker. Burgers werden door Welsun ondersteund met betrekking tot voorschotten door middel van het maken van een berekening en eventuele aanvraag van een lager voorschot. Echter was hier vaak weinig voor ruimte bij energiemaatschappijen.

Opvallend was dat het leek of het kunnen aanpassen van het voorschot afhankelijk was van de medewerker van de energiemaatschappij. Hierin was weinig uniformiteit. Welsun heeft met de burger proberen mee te denken in energiebesparende maatregelen en gewezen op de energieknip.

Nog steeds blijkt dat een toenemende complexiteit, bureaucratie en verharding in de samenleving het voor een steeds grotere groep moeilijk maakt om zich zelfstandig te handhaven. Opmerkelijk is dat het steeds meer gaat om 'gewone' mensen, die in een uitzichtloze spiraal terechtkomen. Het voorkomen van maatschappelijke teloorgang van het individu, en het vermijden van oplopende kosten voor de samenleving vormen het uitgangspunt voor de inzet van het AMW.

Opvallend is dat de klant vaker zelf het initiatief neemt om zich aan te melden voor hulpverlening. Dit is verklaarbaar. Door de bekendheid en (betere) samenwerking tussen ketenpartners in de hulpverlening (zoals ISD BOL, Kredietbank Limburg, woningcorporaties en energieleveranciers) blijkt dat de toename van met name deze doelgroep sneller de weg naar het 'loket' weet te vinden. Ook de huisarts is evenals voorgaande jaren de grootste verwijzer. De periode tussen de aanmelding en start hulpverleningstraject met de hulpverlener, de intake, is de zogenoemde wachttijd. Tijdens de intakeperiode brengen hulpverlener en cliënt de problematiek in kaart.

De maatschappelijke problematiek van huiselijk geweld blijft evenals voorgaande jaren een aandachtspunt. In het kader van het Veiligheidshuis vindt tweewekelijks uitvoeringsoverleg plaats tussen professionals van onder andere gemeente (wijkteam jeugd), politie, Mondriaan, Bureau Jeugdzorg, Reclassering, Slachtofferhulp en Welsun.

Ten opzichte van voorgaande jaren constateert Welsun wederom dat de tijdsinvestering per casus in grote mate is toegenomen. Dit komt onder andere door enerzijds het integraal oppakken van casussen met ketenpartners. Anderzijds is de problematiek van een casus complexer geworden. Welsun bemerkt als eerstelijnsvoorziening dat tweedelijnsinstellingen het AMW als een voorliggende voorziening beschouwen en dat besluiten c.q. beslissingsbevoegdheden daar ook neergelegd worden. Dit is bijvoorbeeld sterk aan de orde bij cliënten van een tweedelijnsinstelling (met name de ggz en jeugdhulpverlening).

### *3.14 Verwachting 2023*

De grootste zorgen vanuit Welsun liggen bij de energiearmoede. Veel mensen krijgen begin 2023 de afrekening over het jaar 2022. Doordat men al zo veel aan voorschotten heeft moeten betalen, zal er nog weinig financiële ruimte zijn om eventuele verrekeningen te kunnen betalen.

De verwachting is dat de nu al oplopende betalingsproblemen verder zullen toenemen als de inflatie zo hoog blijft. Boodschappen zijn aanzienlijk duurder geworden en dit blijft ook in 2023 zo. In combinatie met de energieprijzen is dit dan ook zeer zorgelijk.

We horen dat mensen vaker de keuzes maken in kwantiteit en niet perse in kwaliteit van voedsel. Ook maken supermarkten meer gebruik van acties als "too good to go" waardoor er minder afgeprijsde producten in de winkel liggen. Mensen die niet of minder de weg vinden in de digitale wereld komen niet in aanmerking voor deze acties.



Nu zijn er al mensen die in acute financiële problemen raken, de echte minima. Echter steeds meer mensen met middeninkomens komen ook in de problemen, dus in de schulden. 1 op de 3 huishoudens komt nu niet rond. De huren als vaste lasten met de bijkomende energielasten maakt het voor veel gezinnen met lage en middeninkomens en de minima lastig om rond te komen. Maandelijkse voorschotbedragen van energie worden vaak naar beneden bijgesteld om rond te kunnen komen. Dit zorgt voor veel onmacht bij schuldhulpverleners omdat het weekbedrag voor een schuldenregeling van circa € 50,- euro niet meer toereikend is voor boodschappen. Helaas gaat die € 50,- euro niet mee in een index. De verwachting dat het aantal wanbetalers groter wordt.

## 4. OUDERENWERK

### 4.1 Ouderenadvisering

Bij de kerntaak ouderenadvisering ligt de nadruk op het werven, trainen, faciliteren en coachen van vrijwilligers, die ingezet worden in het project Ouderenadvisering. Momenteel zijn 5 à 6 vrijwilligers actief in het project Ouderenadvisering als ondersteuner (thuis)administratie of ondersteuner voor hulp bij het invullen van belastingformulieren. Alle vrijwilligers behoren tot de doelgroep 55+.

Welsun geeft sinds jaar en dag uitvoering aan de ouderenadvisering, waarvan de kerntaken als volgt gedefinieerd kunnen worden:

- *Het preventief bezoeken van 75-jarigen in de gemeente Landgraaf met als doel ouderen zo lang mogelijk zelfstandig te laten wonen met een optimaal gebruik van de voorzieningen op het gebied van wonen, welzijn, zorg en financiën;*
- *Het signaleren van vragen en problemen bij deze groep en, daar waar nodig, het inschakelen van hulp- en dienstverlening;*
- *Het in beeld brengen van de woon- en leefsituatie van de ouderen, om zodoende lokaal ouderenbeleid mede vorm te kunnen geven.*

Bij de realisering van de kerntaak ouderenadvisering is bewust gekozen voor een duale inzet van vrijwillige ouderenadviseurs, in combinatie met een professionele ouderenadviseur, op basis van gelijkwaardigheid tussen beroepskracht en vrijwilliger. Motieven voor de inschakeling van vrijwillige ouderenadviseurs zijn dat hierdoor kennis en kwaliteiten, verworven door werk en levenservaring, behouden blijven voor de samenleving en de jonge oudere maatschappelijk actief en betrokken blijft op de samenleving.

De rol van de professionele ouderenadviseur van Welsun verschuift deels van uitvoerder naar coach van de vrijwilligers, waarin het werven, trainen, begeleiden, faciliteren en ondersteunen van de vrijwilligers belangrijke taken zijn, evenals de bewaking van de voortgang en kwaliteit van de te leveren dienst. Dit vergt ook een andere wijze van denken van de beroepskracht en stelt hogere eisen aan zijn beroepsvaardigheden.

Bij de taakverdeling tussen beroepskracht en vrijwilligers worden de uitgangspunten gehanteerd, zoals geformuleerd in het landelijke stimuleringsprogramma Vrijwilligers in Ouderenadvisering, onderschreven door de VNG, MO-groep en CSO. Kort gezegd wordt hierbij de visie aangehangen van de complementariteit van vrijwilligers en beroepskrachten in ouderenadvisering:

- *Ouderen ervaren de hulp van de vrijwilliger als een laagdrempelige voorziening en vrijwilligers weten vaak goed wat er speelt onder ouderen in de buurt/wijk waar ze wonen. Vrijwilligers behandelen over het algemeen de enkelvoudige vragen via informatie en advies.*
- *De beroepskracht behandelt de meervoudige, complexe vragen. Beroepskrachten beschikken immers over professionele kennis over ouderen, voorzieningen en methodieken van ouderenadvisering en hebben professionele netwerken.*

## 4.2 Huiskamerprojecten

Betreffende de kerntaak *ondersteuning van sociaal-culturele activiteiten* ligt de nadruk van het Ouderenwerk bij de ondersteuning en begeleiding van 11 huiskamers. Een huiskamer is een laagdrempelige buurtgerichte ontmoetings- en activiteitenruimte, in principe voor alle leeftijdscategorieën, maar vanuit de oorsprong in het bijzonder voor ouderen (55+). Het is een goed bereikbare voorziening dichtbij huis in de eigen vertrouwde omgeving. Huiskamerprojecten hebben tot doel om de maatschappelijke participatie en sociale ontmoeting van ouderen in de directe woon- en leefomgeving te bevorderen, door bijvoorbeeld deel te nemen aan door henzelf georganiseerde activiteiten.

De (senioren)complexen zijn door de woningcorporaties gerealiseerd op basis van de criteria 'kleiner wonen', 'sociaal veilig' en 'dichtbij voorzieningen'. De ontmoetingsruimtes worden door ouderen-vrijwilligers, verenigd in een bestuur of werkgroep, zelfstandig gerund op het vlak van beheer en exploitatie, gebruik van de ruimte, financiën en verzekeringen. Dit sluit aan op de visie en missie van Welsun, evenals het motto 'voordoen, samendoen, zelf doen': in een inkrappende verzorgingsstaat dient een groter beroep te worden gedaan op het eigen initiatief van mensen. Daarnaast is sprake van vergrijzing en een stijgende levensverwachting, waardoor de zorg- en welzijnsvraag toeneemt in kwaliteit en complexiteit.

## 4.3 Huiskamers 2022

In de gemeente Landgraaf zijn er op dit moment 11 huiskamers en is er 1 ontmoetingscentrum. Het doel van de huiskamers is om de eenzaamheid te bestrijden, door middel van verbreding van het sociale netwerk door de verschillende doelgroepen meer mogelijkheden te bieden in de buurt. Er wordt zo goed mogelijk gekeken naar de behoeften van de deelnemers. Er is sprake van een samenwerking met ketenpartners zoals woningcoöperaties en MEL (Met elkaar Landgraaf).

De huiskamers hebben de vaste wekelijkse activiteiten opgestart en er zijn ook incidentele activiteiten, zoals de kerstbrunch en de nieuwjaarsborrel.

Het is echter niet in alle huiskamers mogelijk om de activiteiten uit te breiden, aangezien er een tekort is aan vrijwilligers of de ruimte te klein is.

In huiskamer An d'r Meswegh (Ubach over Worms) is het bestuur uitgebreid met een bestuurslid en is er momenteel een voorzitter en een secretaris.

Zij staan open voor het betrekken van buurtbewoners bij hun activiteiten en willen deze naar behoeften van de deelnemers en faciliteiten uitbreiden. Dit doen zij met een informatieve brief waarin zij de buurt uitnodigen om mee te denken. De activiteiten zijn al uitgebreid en worden gedragen door betrokken vrijwilligers in afstemming met de huiskamer.

Sinds december 2022 is er een nieuwe collega werkzaam bij Welsun. Zij vervangt de collega die afgelopen jaar is gestopt bij de huiskamers. De nieuwe collega is buurtopbouwwerker en heeft de huiskamers als aandachtspunt. Inmiddels heeft ze ook kennisgemaakt met alle huiskamers. Er zal het komende jaar intensief gewerkt worden aan de uitbreiding van activiteiten en deelnemers van de huiskamers en het ontmoetingscentrum.

#### 4.4 Oude Heide

In de ontmoetingsruimte Oude Heide vinden steeds meer structurele activiteiten plaats. Er is een constructieve samenwerking tussen MEL en Welsun. Het streven is dat de medewerkers steeds meer activiteiten gaan organiseren en ook aansluiten bij de bestaande activiteiten. Op deze manier worden de buurtbewoners en de deelnemers vanuit MEL steeds meer met elkaar verbonden.

Het voornemen is dat in het voorjaar van 2023 de officiële opening van de Oude Heide zal plaatsvinden. De buurtbewoners en deelnemers vanuit MEL zullen hiervoor worden uitgenodigd, middels flyers en social media.

Door de komst van de nieuwe collega is het contact met de verschillende huiskamers weer verder opgepakt. De twee medewerkers ondersteunen momenteel waar nodig en zijn het eerste aanspreekpunt. Het afgelopen halfjaar zijn er al mooie ontwikkelingen geweest. Een voorbeeld is de inloop op de woensdag die elke week door een andere collega vanuit MEL wordt ingevuld. Het komende halfjaar wordt de samenwerking verder uitgebreid door nog meer verbinding te maken met de collega's binnen Welsun, MEL en andere samenwerkende instanties om het aanbod in de huiskamers en het ontmoetingscentrum uit te breiden.

De betrokken collega's onderhouden de contacten en ondersteunen waar nodig. Het streven naar een collectief aanbod voor alle doelgroepen, ongeacht indicatie, achtergrond of leeftijd, blijft ook het komende jaar het hoofddoel. Ontmoeting en verbindingen tussen de bewoners van Landgraaf staat hierin centraal.

De denktank van de huiskamers blijft aandacht besteden aan het ontzorgen van de vrijwilligers die betrokken zijn bij de huiskamers zodat de activiteiten kunnen blijven doorgaan.

#### **Nieuwe definitie 'Huiskamer'**

Een huiskamer is een vaste ontmoetingsplek in een wooncomplex.

- Mensen komen er structureel op meerdere dagdelen, en voor meerdere doelgroepen per week samen.
- Huiskamers hebben een ontmoetingsfunctie, bestrijden eenzaamheid en stimuleren de sociale contacten.
- Het is voor meerdere doelgroepen, ervan uitgaande dat de beschikbare ruimte geschikt is voor meerdere doelgroepen.
- Het is niet aan leeftijd gebonden.
- Huiskamers worden door Welsun/Met Elkaar Landgraaf (MEL) agogisch ondersteund.

## 5. BUURTOPBOUWWERK, WIJKPUNT SUN-PLEIN EN VRIJWILLIGERRSCENTRALE

De buurtopbouwwerkers in Landgraaf zijn de verbindende schakels tussen bewoners, verenigingen, professionele organisaties en de gemeente.

Zij stimuleren en ondersteunen bewoners, gemeenten en organisaties bij het aanpakken van sociale en fysieke vraagstukken in bepaalde wijken of buurten. Ze ontwikkelen en organiseren uiteenlopende projecten en activiteiten samen met de burgers en netwerkpartners. Het initiatief ligt hier vooral bij de mensen uit de wijk. Waar liggen de behoeften en wat kunnen de mensen zelf oppakken. De buurtopbouwwerkers hebben hierin een ondersteunende rol. De afgelopen periode is dit weer langzaam opgestart.

Het is opvallend dat de betrokkenheid van de burgers minder is dan voor de coronaperiode. Sommige sleutelfiguren uit de wijk willen niet meer participeren door uiteenlopende redenen. Het is niet exact te herleiden waardoor deze ontwikkeling ontstaan is. Een vermoeden is de roerige coronaperiode.

Op dit moment begint er langzaam een positieve verschuiving te ontstaan. Er zijn burgers die toch graag iets willen betekenen en de leefbaarheid in de wijk willen verbeteren. Het buurtopbouwwerk ondersteunt waar nodig en zorgt voor samenwerking met andere partijen in de wijk. Tevens worden de (buurt)verenigingen en werkgroepen die moeite hebben met het opstarten/organiseren van overleggen en vergaderingen hierin ondersteund door een buurtopbouwwerker. Hier wordt gewerkt vanuit het motto: 'Voordoelen, samendoelen, zelf doen.' De buurtopbouwwerker neemt regelmatig deel aan de vergaderingen van buurtverenigingen die in status 'voordoelen' of 'samendoelen' zitten, opdat een uiteindelijke status van zelf doen bereikt gaat worden. Tevens neemt zij deel aan de wijk overleggen waarin verschillende buurtverenigingen samen komen met de wijkcoördinator en BOA of wijkagent. Tijdens deze overleggen is onder andere gesproken over het eventueel nauwer samenwerken tussen de verschillende buurtverenigingen opdat er meer animo vanuit de buurten gaat komen, maar ook de eventuele uitval van de bestuurders door ziekte of vergrijzing wordt opgevangen.

Het in contact komen en blijven met buurtverenigingen is bij de ene buurtvereniging een stuk makkelijker dan bij de andere. Over het algemeen zijn er meerdere buurtverenigingen die kampen met de terugloop van reacties vanuit de buurt. Bewoners lijken minder gemotiveerd om deel te nemen aan activiteiten die door de buurt worden georganiseerd. Er is een plan opgesteld voor het komende jaar om mensen, vooral tussen de leeftijd 18-30 jaar, meer te informeren over de belangen van de buurtverenigingen. Men weet vaak niet wat het is en waarom het belangrijk kan zijn. Er zullen ook netwerkbijeenkomsten georganiseerd worden. Eerst op wijkniveau, daarna overstijgend.

Tevens is het idee geopperd om de gemeentekanalen te gebruiken om mensen op te roepen zich te melden als zij iets willen betekenen voor hun buurt. De gedachte is dat als de naam van de gemeente eraan gekoppeld is, er meer en eerder reactie op komt.

## Kengetallen 2022

### Ondersteuning buurt- en belangenverenigingen, stichtingen en werkgroepen

|                     | Bestuursleden | Werkgroepenleden | Leden<br>Buurtbelangenverenigingen |
|---------------------|---------------|------------------|------------------------------------|
| Schaesberg          | 35            | 21               | 250                                |
| Ubach over<br>Worms | 48            | 12               | 1200                               |
| Nieuwenhagen        | 18            | 20               | 500                                |

### Schaesberg

|   |  | Voordoelen | Samendoen | Zelf<br>doen |
|---|--|------------|-----------|--------------|
| 1 | Huurdersbelangenvereniging Baneberg en omgeving                |            |           | √            |
| 2 | Bewonersoverleg buurt Achter de Winkel                         | √          |           |              |
| 3 | De wijkvereniging oude Eikske                                  |            | √         |              |
| 4 | Stichting bewonersbelangen mijnMIJNbuurt                       |            | √         |              |
| 5 | Buurtvereniging Gravenrode                                     |            | √         |              |
| 6 | Huurdersbelangenvereniging Achter de Haesen/buurthuis Onger Os |            |           | √            |
| 7 | Buurtcomité Kochstraat   |            | √         | √            |
| 8 | Stichting wijkcentrum An de Koel                               |            |           | √            |
| 9 | Moestuinencomplex 't Schoffeltje                               |            |           | √            |

De wijkvereniging het Oude Eikske, Stichting bewonersbelangenvereniging mijnMIJNbuurt en Buurtvereniging Gravenrode zijn van 'zelf doen' naar 'samendoen' gegaan.

Bij Gravenrode is meer begeleiding gewenst en mijnMIJNbuurt en oude Eikske gaan vanaf het nieuwe jaar samenwerken. De buurtverenigingen merken een achteruitgang in het aantal deelnemers bij activiteiten en voelen zich kwetsbaar omdat de bestuursleden veelal op leeftijd zijn. Het buurtopbouwwerk zal hier ondersteunen waar nodig.

Bij Onger Os (Achter de Haesen) zijn er zorgen over de saamhorigheid in de buurt. Men kent elkaar niet meer en komt niet in contact met nieuwe bewoners. De communicatie en omgang met de jeugdigen uit de wijk verloopt moeizaam. Er is daarom door een kleine groep bewoners een nieuwsbrief opgesteld voor de omwonenden. Hier zijn positieve reacties op gekomen. Er wordt gezocht naar de mogelijkheden voor het organiseren van activiteiten voor de jeugdigen in de buurt. JENS en Welsun blijven hier voorlopig bij betrokken.

Het project Greunstemit (het vervolg van Ikgroenhet) heeft in 't Eikske een start gemaakt en heeft gezorgd voor positieve reacties en goede leermomenten. Het komende jaar wordt dit verder vorm gegeven in andere buurten in Landgraaf om nog meer voortuinen te vergroenen en de bewoners samen te brengen.

| Ubach over Worms |   | Voordoan | Samendoen | Zelf doen |
|------------------|---|----------|-----------|-----------|
| 1                | Wijkvereniging Groenstraat                      |          |           | √         |
| 2                | Dorpsraad Rimburg/ belangenvereniging Rimburg   |          |           | √         |
| 3                | D'r Bösch (Abdissenbosch en Parkheide)          |          |           | √         |
| 4                | Buurtbelangenvereniging Lauradorp               |          |           | √         |
| 5                | Buurtbelangen Waubach/Samen Voor Elkaar Waubach |          | √         |           |
| 6                | Gezamenlijke activiteit Ubach over Worms        |          | √         |           |
| 7                | Wijkvereniging Namiddagsche Driessen            |          |           | √         |

In Lauradorp zal het buurthuis opnieuw opengaan. Hierna is er een afspraak gemaakt om samen te kijken naar eventuele subsidies die aangevraagd kunnen worden voor het opnieuw inrichten van de locatie. Tevens wordt er in Lauradorp door een aantal enthousiaste buurtbewoners gesproken over de inrichting van de speeltuin. Samen met de gemeente zijn er al mooie plannen gemaakt. Het komende jaar zullen deze plannen gerealiseerd worden. Welsun ondersteunt met het organiseren en het aanvragen van fondsen.

| Nieuwenhagen |   | Voordoan | Samendoen | Zelf doen |
|--------------|---|----------|-----------|-----------|
| 1            | Bewoners belangenvereniging Nieuwenhagen (BBVN) |          | √         | √         |
| 2            | Wijkcomité Lichtenberg                          |          |           | √         |
| 3            | Bewonersoverleg Bosheide                        |          |           | √         |
| 4            | Belangengroepering Hoefveld                     |          |           | √         |
| 5            | Bewonersvereniging Woonwijk Kakert (BWK)        | √        |           |           |

In de Kakert is men bezig met het werven van nieuwe bestuursleden voor de buurtvereniging. In het nieuwe jaar zullen hier nog verdere overleggen over komen. Deze 'nieuwe' bestuursleden zullen in het komende jaar veel ondersteuning nodig hebben bij het opstarten.

HEEMwonen heeft het buurtopbouwwerk over het project 'Samen buurt maken' geïnformeerd. Zij hebben hier een filmpje over gemaakt en geven aan dat ze de gemeente, Welsun, buurtverenigingen, huiskamers etc. willen betrekken. Het grootste doel is dat bewoners samen zeggenschap hebben over hun buurt. Ze een stem geven en de saamhorigheid vergroten.

### *5.1 Verwachting Buurtopbouwwerk eerste halfjaar 2023*

Het komende jaar zal er gewerkt worden aan meer structuur en duidelijkheid binnen het team Buurtopbouwwerk. Om dit te realiseren zal er door het team zelf een jaarplanning gemaakt worden. Globaal betekent dit dat er in januari een planning wordt gemaakt voor de belangrijkste momenten van het nieuwe jaar en dat er gezamenlijk besloten wordt of daar een activiteit of iets dergelijks aan gekoppeld kan worden. Verder zal de komende periode veel aandacht besteed worden aan de netwerkbijeenkomsten, het organiseren van de burendagen en opschoon-dagen en de andere landelijke dagen met als doel de bewonersparticipatie te vergroten en mensen te verbinden.

De gemeente Landgraaf heeft een perspectiefplan Covid-19 opgesteld. Daaraan is een additioneel budget gekoppeld. Met dit perspectiefplan wil de gemeente de samenleving een extra impuls geven door de sociale cohesie te vergroten en de leefbaarheid in de buurten positief te stimuleren. Welsun (lees: het buurtopbouwwerk) krijgt uit het budget perspectiefplan een eenmalige subsidie om de samenleving in Landgraaf een impuls te geven.

Een goede samenwerking, al dan niet met ketenpartners, staat centraal. Gezien de vele veranderingen in het sociale domein en de financiële middelen die de gemeente ter beschikking heeft, is het noodzakelijk om de participatiesamenleving verder vorm te geven. Veel taken worden gedelegeerd naar het speelveld van enerzijds de professionele organisaties en anderzijds het maatschappelijk middenveld. Welsun speelt daarbij een sleutelrol. Welsun kent de sociale infrastructuur van Landgraaf en heeft ervaring met het tot stand brengen van verbindingen tussen mensen. Op die manier weten mensen elkaar te vinden als dat nodig is. Indien gewenst wordt er samen met Welsun en de ketenpartners toegewerkt naar een oplossing van vraagstukken.

De burger moet ervan uit kunnen gaan dat Welsun haar taken zorgvuldig en transparant uitvoert. Daardoor ontstaat vertrouwen. Vertrouwen dat nodig is voor een succesvolle samenwerking en initiatieven van burgers die ruimte krijgen en ondersteuning die ze nodig hebben. Dit kunnen we als Welsun niet alleen. We doen dit samen met gemeente, maatschappelijk middenveld en ketenpartners (zowel de nulde, eerste en tweede lijn). Daarbij nemen wij als buurtopbouwwerk wel het (mede)initiatief (regie-/aanjaagfunctie). We stemmen de sociaal-maatschappelijke voorzieningen op elkaar af zodat er meer samenhang en maatwerk ontstaat.

Onze sleutelrol is om burgerkracht te stimuleren en te motiveren. Om de burgerparticipatie verder vorm te geven is het van belang dat zoveel mogelijk burgers met hun achterban actief



deelnemen aan de samenleving. Zelfzorgvermogen en het nemen van eigen verantwoordelijkheid zijn cruciaal om de regie over je eigen leven te (kunnen blijven) voeren. Intensivering van buurthuizen in de wijken door middel van het stimuleren van sociaal-culturele activiteiten zoals: de buurtinloop voor alle doelgroepen (jong-oud, mensen met een beperking, statushouder, vluchteling, arm of rijk) in het buurthuis Onger Os, An de Koel en diverse andere huiskamers.

De initiatieven worden door burgers aangedragen en het buurtopbouwwerk ondersteunt hierin met het motto; 'voordoen, samendoen, zelf doen.' De buurtinloop vindt structureel plaats op verschillende locaties, meerdere malen per week.

Door aan te sluiten bij bestaande activiteiten, worden er nieuwe verbindingen gelegd tussen verschillende doelgroepen en organisaties. De sociale cohesie in de wijk wordt hierdoor bevorderd. Een voorbeeld is de Vakantietour in samenwerking met verschillende organisaties binnen Landgraaf. Dit initiatief is begonnen voor de jeugd, maar is inmiddels uitgegroeid tot een groot activiteitenaanbod voor zowel jong als oud gedurende de schoolvakanties.

De lokale bedrijven/ondernemingsverenigingen worden hier ook bij betrokken om iets te kunnen betekenen voor buurtbewoners. De zichtbaarheid in de wijken wordt vergroot door actief de samenwerking op te zoeken met de verschillende actieve verenigingen, organisaties en burgers in de betreffende wijk. Het buurtopbouwwerk heeft een signalerende functie ten aanzien van individuele en collectieve behoeftes van burgers. Om deze behoeftes duidelijk in kaart te brengen zullen de buurtopbouwwerkers structureel de wijken gaan bezoeken met de bakfiets. Dit maakt laagdrempelig contact mogelijk. De buurtopbouwwerkers worden hierdoor een bekend gezicht in de wijk en een zichtbare schakel tussen burgers en professionals.

Op lange termijn wordt er gestreefd naar een wijkschouw waarbij politie, handhaving, woningcorporaties en gemeente aansluiten om zo de leefbaarheid in de wijken te vergroten. Hier aansluitend zullen ook thema-avonden georganiseerd worden waar actuele thema's aan bod zullen komen zoals bijvoorbeeld veiligheid en de energieprijzen.

Een ander voorbeeld is het aanjagen van verschillende sociale activiteiten/initiatieven zoals bijvoorbeeld samen koken of een Halloweenocht door de buurt. Door samen te werken met de Vrijwilligerscentrale, het Maatschappelijk werk, Ouderenwerk en de huiskamers worden de kwetsbare burgers/ouderen actief betrokken bij deze activiteiten. Eenzaamheid is een thema dat in alle lagen van de bevolking grote impact heeft, zeker in de huidige tijd.

Het buurtopbouwwerk neemt dit daarom altijd mee tijdens activiteiten en besteedt er veel aandacht aan. Sommige grotere activiteiten (zoals de Halloweenocht) zijn een keer per jaar, andere zijn wekelijks of maandelijks. Dit varieert.

Motiveren en stimuleren van het vrijwilligerswerk in samenspraak met de buurt/wijk door periodiek een 'roadshow' te organiseren op locatie van een ketenpartner en/of van een algemene voorziening en/of verenigingsleven.

Er is een aantal mogelijke locaties binnen Landgraaf waar de Vrijwilligerscentrale op momenten aanwezig zou kunnen zijn. Op deze locaties komen doorgaans veel burgers samen. Het streven is om in alle 3 de kernen een locatie te bemannen. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld Wijkcentrum An de Koel in Schaesberg, de bibliotheek in Nieuwenhagen en Multifunctioneel centrum An d'r Put in Ubach over Worms.

De behoefte aan nieuwe vrijwilligers is nog steeds groot, echter is er een positieve ontwikkeling te zien bij de aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers. De afgelopen periode hebben zich meer mensen aangemeld bij de vrijwilligerscentrale.

Organisaties zijn ook nog steeds op zoek naar nieuwe vrijwilligers maar krijgen de functies niet altijd ingevuld. De vrijwilligerscentrale blijft zich inzetten om hierbij te ondersteunen. Er worden regelmatig vacatures op social media geplaatst en om de week worden er nieuwe vacatures gestuurd naar RTV Parkstad en Omroep Landgraaf. Op deze manier komt er meer naamsbekendheid.

Tevens blijft het maatjesproject zich verder ontwikkelen. Verschillende organisaties en hulpvragers melden zich bij de vrijwilligerscentrale voor een maatje of hebben een cliënt die aan de slag wil als maatje. De vrijwilligerscentrale probeert steeds een goede match te vinden en blijft op de achtergrond betrokken zodat er bij onduidelijkheden snel ondersteund kan worden. De afgelopen periode zijn er iets meer vrijwilligers bemiddeld naar organisaties dan naar individuele hulpvragen, dit is was ervoor andersom.

| <b>Kengetallen 2022</b>      |     |
|------------------------------|-----|
| <b>Vrijwilligerscentrale</b> |     |
| Nieuwe vrijwilligers         | 111 |
| Nieuwe vacatures             | 126 |
| Nieuwe organisaties          | 30  |
| Nieuwe matches organisaties  | 83  |
| Nieuwe matches regulier      | 80  |

### *5.2 Het bezoeken van organisaties*

De afgelopen periode heeft er een aantal organisatiebezoeken plaatsgevonden. Het komende jaar zal dit nog actiever opgepakt worden. De medewerkers gaan samen met de coördinator op gesprek bij de organisatie en krijgen daardoor een beter beeld van de werkzaamheden en de organisatie in het algemeen. De afgelopen tijd zijn er ook bij veel organisaties wisselingen geweest waardoor het vaak ook een kennismakingsgesprek is. Dit is positief voor de samenwerking onderling.

### *5.3 Vrijwilligerscentrale 'Roadshow'*

Om de vrijwilligerscentrale meer bekendheid te geven presenteren de medewerkers zich de komende tijd zowel bij Welsun alsook op andere locaties binnen Landgraaf. Deze periode zijn zij gestart bij de bibliotheek. Om de week is een medewerker van de centrale daar aanwezig. Mensen kunnen binnenlopen en het gesprek aangaan over vrijwilligerswerk. De animo verschilt per keer. Sommige dagen zijn er geen geïnteresseerden en op andere dagen staan de mensen in de rij. De komende periode zal er geïnterviewd worden hoeveel mensen er per keer komen en of dit de juiste vorm is. In het nieuwe jaar zal er ook gestart worden met 2 dagdelen in de maand bij buurthuis An de Koel.

### *5.4 Verwachting vrijwilligerscentrale eerste halfjaar 2023*

Het werven van nieuwe vrijwilligers was de vorige periode een groot aandachtspunt voor de vrijwilligerscentrale. De komende periode blijft dit ook zo. De vrijwilligerscentrale probeert op verschillende manieren mensen (weer) enthousiast te krijgen voor het vrijwilligerswerk. Dit wordt in samenwerking met zowel het buurtopbouwwerk als ouderenwerk opgepakt. Er worden verbindingen gelegd met netwerkpartners om de wijken beter in kaart te brengen en het vrijwilligerswerk te promoten. Samen met HEEMWonen is er een actie opgezet waar

een aantal wijken gezamenlijk bezocht zullen gaan worden en het gesprek wordt aangegaan met de inwoners. In het nieuwe jaar wordt dit verder uitgewerkt. De medewerkers van de vrijwilligerscentrale onderhouden het contact met de actieve vrijwilligers en gaan op organisatiebezoeken. Op die manier worden ook nieuwe acties uitgezet om het vrijwilligerswerk onder de aandacht te brengen en vrijwilligers te werven. Een voorbeeld is de informatiebrief die organisaties kunnen meegeven aan medewerkers die met pensioen gaan. Deze brief zal in het nieuwe jaar vorm krijgen en uitgedeeld worden.

### *5.5. HEEMwonen (CHOH)*

Welsun heeft de CHOH ondersteund bij het werven van nieuwe leden voor het bestuur. Er stonden 3 functies open; voorzitter, penningmeester en secretaris. In totaal zijn er 12 kandidaten op gesprek geweest en bleken er 3 geschikt voor de bestuursfuncties. Sommige kandidaten stroomden door naar andere functies binnen bijvoorbeeld een huurderbelangenvereniging of commissie.

#### *5.5.1. Een overkoepelende huurdersvereniging*

Afgelopen jaar is CHOH gestart met de inventarisatie van de mogelijkheden om voor de 3 wijken in gemeente Landgraaf een overkoepelende huurdersvereniging te vormen. In Ubach over Worms is de huurdervereniging Ubach over Worms actief, in Nieuwenhagen is dit de BBVN en in Schaesberg is er momenteel geen actieve vereniging. HEEMwonen geeft aan dat het veel praktischer en effectiever is als er één vereniging zou zijn voor heel Landgraaf.

Om dit te realiseren hebben er meerder overleggen plaatsgevonden met het nieuwe bestuur van CHOH en Welsun om samen te bekijken wat hiervoor nodig is en hoe er het effectiefste met de verenigingen gecommuniceerd kan worden. Er is toen een werkgroep opgericht; de Vervlechting. In deze werkgroep zijn alle 3 de kernen vertegenwoordigd, samen met HEEMwonen en Welsun. Het doel van deze werkgroep was om te onderzoeken hoe de huurdersverenigingen in alle 3 de kernen denken over een gezamenlijke huurdersbelangenvereniging Landgraaf. In mei 2022 heeft men unaniem besloten een gezamenlijke huurdersbelangenvereniging in Landgraaf te vormen. Om deze vereniging verder vorm te geven is er een nieuwe werkgroep gevormd met ondersteuning van HEEMwonen en Welsun.

De taken van deze werkgroep zijn:

- Het tot stand brengen van eigen statuten.  
In juli zijn alle huurdersbelangenverenigingen samengekomen en is het concept unaniem goedgekeurd en doorgestuurd naar de notaris. De statuten zijn daar momenteel in behandeling.
- Het vormen van een algemeen bestuur.  
Een aantal mensen hebben zich hier al voor aangemeld.
- Het vinden van een geschikte locatie voor de vereniging.  
De werkgroep is momenteel op zoek naar een geschikte locatie. Het buurthuis achter de Haesen is een van de mogelijke locaties.

Het komende jaar zal Welsun deze werkgroep verder ondersteunen waar nodig.

## 5.6 Buurtbemiddeling

| Kengetallen 2022<br>Buurtbemiddeling |    |
|--------------------------------------|----|
| Aantal meldingen                     | 64 |
| Nieuwenhagen                         | 15 |
| Schaesberg                           | 33 |
| Ubach over Worms                     | 16 |

Door de komst van een nieuwe coördinator werd een nieuwe start gemaakt met Buurtbemiddeling. Door verschillende factoren zoals corona, aanhoudende maatregelen en wisselingen van het personeel, heeft de Buurtbemiddeling een periode 'on hold' gestaan. Er is het afgelopen halfjaar samen met HEEMWonen gekeken naar mogelijkheden om de samenwerking te verbeteren zodat er weer een goede basis werd gelegd voor het project. De meest voorkomende klachten zijn geluidsoverlast en tuin- of buitenproblemen. De meeste mensen melden zich op eigen initiatief, vaak ook geattendeerd door politie of handhaving of rechtstreeks via verwijzing van de woningcorporatie.

Om een goede start te maken, is ervoor gekozen om de nieuw binnengekomen casussen direct op te pakken en vervolgens de casussen van de wachtlijst, voor zover dit mogelijk is. Het eerste telefonische contact wordt gelegd door de coördinator. Tijdens dit gesprek wordt de beslissing gemaakt of de casus geschikt is voor buurtbemiddeling of dat wordt doorverwezen naar andere hulpverlening of wordt afgesloten. Tevens is er een nieuwe folder ontwikkeld. Deze folder is informatief en makkelijk leesbaar. Het doel is om de informatie positief over te brengen en de eigen verantwoordelijkheid om naar een verbetering/oplossing toe te kunnen werken voorop te stellen.

Vanaf het tweede halfjaar is de focus meer komen te liggen op het creëren van een goede basis voor de Buurtbemiddeling. Er is geïnvesteerd in kortere lijnen met de woningcorporaties, politie, handhaving en gemeente zodat de samenwerking verbetert. Verder wordt er gestreefd naar uitbreiding van het aantal vrijwilligers.

### 5.6.1 Wachtlijst

De wachtlijst is inmiddels bijgewerkt waardoor er geen lange wachttijden meer zijn voordat een casus opgepakt en uitgezet kan worden naar de buurtbemiddelaars. Met het huidige team bemiddelaars, welke inmiddels uit 9 bemiddelaars bestaat, is afgesproken dat men in tweetallen werkt.

De bemiddelaars gaven aan dat 1 casus per duo per maand haalbaar is. Voor nu betekent dit dat er 3 tot 4 casussen per maand bemiddeld kunnen worden, dit is mede afhankelijk van de complexiteit van de casussen. De 2 nieuwe bemiddelaars gaan de basiscursus Buurtbemiddeling nog volgen.

### 5.6.2 Doelen

De doelen voor 2022 zijn grotendeels behaald;

- De wachtlijst is bijgewerkt.
- Er is een team van 9 bemiddelaars tot stand gekomen (waarvan nog 2 bemiddelaars in 2023 de basiscursus Buurtbemiddeling dienen te volgen), waarmee een goede basis gecreëerd kan worden met betrekking tot de uitvoering van het project.
- De samenwerking met netwerkpartners was eveneens een speerpunt. De samenwerking met HEEMwonen wordt als zeer prettig ervaren; korte lijntjes en elkaar wekelijks kunnen ontmoeten dragen hieraan bij. In de tussentijd zijn eveneens partners zoals Handhaving en politie benaderd.

Binnen de afdeling Handhaving hebben enkele personele wisselingen plaatsgevonden, waardoor prioriteiten logischerwijs elders lagen; desondanks heeft e.e.a. tot een kennismaking mogen leiden met enkele BOA's en weet men de weg naar Buurtbemiddeling prima te vinden en andersom. Ook met Lara Embregts is contact geweest om de behoefte aan samenwerking bespreekbaar te maken. Tot slot is recent getracht om een nauwere samenwerking met de politie tot stand te brengen, daar ook zij een veelvoorkomende betrokken partner zijn binnen casussen; wijkagenten hebben aangegeven géén inzet meer te mogen plegen op het stukje leefbaarheid en enkel veiligheid nog tot hun prioriteit behoort. Anderzijds uitgelegd wat inzet van Buurtbemiddeling inhoudt, zodat men weet dat casussen -mits passend- doorverwezen kunnen worden. Feitelijk gezien houdt e.e.a. in dat een samenwerkingsverband, zoals dat voorgaande jaren gebruikelijk was, niet meer mogelijk is; desondanks is afgesproken de lijntjes kort te houden, zijn contactgegevens uitgewisseld en weet men elkaar te vinden als er sprake is van complexere casuïstiek, waarin elkaar informeren/afstemmen mogelijk is. Het streven blijft om deze samenwerkingsverbanden staande te houden de komende periode. Hierin is het belangrijk om een terugkoppeling te geven als een casus wordt aangemeld via een partner.

### 5.7 Verwachting buurtbemiddeling 2023

Een opvallende ontwikkeling binnen Buurtbemiddeling, zowel in Landgraaf als landelijk, is een stijging van psychische/psychiatrische problematiek binnen casussen. Buurtbemiddelaars geven aan zoekende te zijn naar hun eigen grenzen/vermogen en kwaliteiten hierin. Ze hebben handvaten nodig om hier zowel gezamenlijk als individueel een weg in te kunnen vinden. Dergelijke ontwikkelingen/onderwerpen worden ook binnen het regionale coördinatorenoverleg besproken. Waar men eerst stelde dat casussen, waarbij sprake is van (complexere) psychische/psychiatrische problematiek, niet in aanmerking komen voor Buurtbemiddeling, is deze scheidingslijn niet realistisch gezien de toename ervan in wijken/buurtten. Hoe/waarnaartoe wordt de grens in de toekomst verlegd?

Eén actiepunten voor komend half jaar is om intern de mogelijkheden tot het bieden van handvatten te onderzoeken; zo zou een cursus Mental Health First Aid bijvoorbeeld een mooie zet kunnen zijn om kennis en kunde van de bemiddelaars te vergroten. Hier hebben overigens niet enkel de bemiddelaars baat bij, maar zouden meerdere vrijwilligers bij dergelijk aanbod baat kunnen hebben in hun vrijwilligerswerkzaamheden.

### *5.8 De buurthuizen en buurtinloop*

De buurthuizen zijn weer open en hebben een gevarieerd aanbod aan activiteiten. Het werven van nieuwe leden verloopt nog steeds erg moeizaam, de inwoners hebben een afwachtende houding. Het buurtopbouwwerk blijft zich de komende periode focussen op bepaalde wijken om de burgerparticipatie te versterken.

### *5.9 Wijkpunt SUN-plein*

Alle wijkbewoners uit Nieuwenhagen en doelgroepen van nulde-, eerste- en tweedelijnsinstellingen kunnen bij het wijkpunt terecht voor een ontmoeting/praatje met buurtbewoners, een spelletje of een luisterend oor, alles onder het genot van een kop koffie of thee. Het wijkpunt (buurtinloop/inloop GGZ) is op drie verschillende dagdelen geopend maandag en vrijdag en woensdagmiddag. Na de gedwongen sluiting door met corona is de opkomst bijna weer op het oude niveau van gemiddeld tien deelnemers per dagdeel. Veelal zijn dit deelnemers van het eerste uur, met af en toe nieuwe gezichten uit de buurt of via ketenpartners. Deelnemers worden eveneens geholpen of doorverwezen. Uiteraard vallen ook soms deelnemers uit door langdurige ziekte of terugval in oude gewoontes (verslaving). Daar waar mogelijk, en wenselijk, houden deelnemers contact (evt. huisbezoek) om steun te kunnen bieden aan elkaar.

### *5.10 De 'Warme Huiskamer'*

De gemeente Landgraaf wil haar inwoners in moeilijke tijden zo goed mogelijk ondersteunen. Daarom is er in samenwerking met Welsun de 'Warme Huiskamer' gestart. Vanaf 18 november jl. is iedereen op woensdag van 11:00 tot 13:00 uur welkom bij de inloop van Welsun. Voor een kop koffie, een lekkere kop soep of om een praatje te maken. Het is allemaal mogelijk. Het idee is om met de 'Warme Huiskamer' een plek te creëren waar de inwoners hun zorgen kunnen delen, een praatje kunnen maken met elkaar of op zoek zijn naar hulp. Er is altijd een ervaren professional aanwezig vanuit Welsun samen met een vrijwilliger om de aanwezigen te woord te staan. In november is de eerste bijeenkomst geweest en in januari 2023 zal de eerste evaluatie samen met de gemeente plaatsvinden. Er zal dan beoordeeld worden of de 'Warme Huiskamer' op de juiste manier is vormgegeven.

### *5.11 De buurtinloop bij An de Koel*

De inloop op woensdag wordt nog steeds met succes bezocht. De mensen kijken er naar uit om elkaar daar te ontmoeten. Mensen maken een praatje met elkaar en ondernemen steeds meer activiteiten. De medewerkers, vrijwilligers en buurtbewoners zoeken met regelmaat contact met de opbouwwerkers. Doordat er continuïteit gecreëerd is, is het voor buurtbewoners laagdrempelig en voelt het vertrouwd. Deze buurtinloop is een mooi voorbeeld van een activiteit in de wijk waar samenwerking en verbinding centraal staat. De komende periode zal de inloop uitgebreid worden. Het buurtopbouwwerk is ingeschakeld om hierin te ondersteunen.

### *5.12 Project 'Een tegen Eenzaamheid'*

Het project Een tegen Eenzaamheid is gericht op het bestrijden van eenzaamheid. Voor het project is een lokale community gevormd bestaande uit sleutelfiguren en ondernemers. De situatie rondom corona heeft impact gehad op de voortgang van het project. Het betrekken en enthousiasmeren van sleutelfiguren en ondernemers was moeilijker geworden. Toch is er op verschillende manieren geprobeerd verbinding te maken met de

partners en betrokkenen. Hierdoor zijn er samenwerkingsverbanden ontstaan en zijn de lijnen kort geworden. Helaas is er nog geen officiële coalitie ontstaan. Het project liep tot eind 2021. Begin dit jaar is er een evaluatie geschreven waarin naar voren kwam dat Welsun zich blijft inzetten tegen eenzaamheid. Het is een groot aandachtspunt waar geen vaste oplossing voor is. Er zal een doorstart gemaakt worden met de acties die de afgelopen jaren niet zijn doorgegaan.

### 5.13 Verwachtingen “Een tegen Eenzaamheid’ eerste halfjaar 2023

Het buurtopbouwwerk blijft de focus leggen op het contact met de buurtbewoners en ketenpartners. Bestaande contacten worden onderhouden en er wordt geïnvesteerd in nieuwe contacten. Samenwerking is hier van groot belang. De verwachtingen van de afgelopen periode worden meegenomen naar het nieuwe jaar.

Een aantal aandachtspunten die de komende periode belangrijk blijft:

- **Wijkbezoeken**  
In het najaar zal een aantal wijken bezocht worden, in samenwerking met HEEMwonen. Het doel is om de bewoners te leren kennen en de behoefte in kaart te brengen. Het vergroten van de leefbaarheid en de verbinding tussen de bewoners is een belangrijk doel.
- **Signalering**  
Het tijdig oppakken van signalen zoals eenzaamheid en overlast binnen de verschillende wijken. De samenwerking met JENS en de gemeente zijn hierin erg belangrijk.
- **Werven van vrijwilligers**  
Er zal de komende periode meer geïnvesteerd worden in het werven van nieuwe vrijwilligers. Hierbij zal samengewerkt worden met o.a. de Vrijwilligerscentrale.
- **Informatieavonden/netwerkbijeenkomsten**  
Organiseren van informatieavonden en netwerkbijeenkomsten in samenwerking met de ketenpartners. Voorbeelden kunnen zijn: Omgaan met financiën, veiligheidsavonden en de netwerkbijeenkomst omtrent Landgraaf Verbindt etc.
- **Integrale aanpak van buurt- en wijkproblemen**  
Er zal meer geïnvesteerd worden in samenwerking met ketenpartners. Deze samenwerking is van essentieel belang om op tijd de signalen vanuit wijken en buurten op te pakken en daarop te anticiperen.
- **Onderzoek**  
Investeren in onderzoeken naar tevredenheid, wensen en behoeftes van buurtbewoners. Dat kan door middel van een enquête maar ook een-op-een gesprekken met de bewoners.

In december hebben er verschillende activiteiten plaatsgevonden in samenwerking met het Ouderenwerk van Welsun en verschillende netwerkpartners om het onderwerp eenzaamheid onder de aandacht te brengen.

- Bezoeken van een kerstspecial in Theater Landgraaf
- Maken van kerststukjes (in samenwerking met bloemisterij Habets)
- Kerstbrunch
- Kookproject

Deze activiteiten waren vooral gericht op de kwetsbare ouderen. Het ouderenwerk was hierin zeer betrokken en heeft de juiste mensen aangedragen. De reacties van de deelnemers waren zeer positief. Tevens werden de activiteiten gedeeld op Facebook waarop ook veel positieve reacties kwamen. Volgend jaar zullen er nog meer van deze activiteiten georganiseerd worden in samenwerking met Landgraaf Verbindt.



## 6. LANDGRAAF VERBINDT

Landgraaf Verbindt draait om het integraal samenwerken tussen organisaties en burgers in het maatschappelijk middenveld. Het is een samenwerking die als doel heeft de organisaties dichter tot elkaar te brengen, elkaar uit te dagen buiten bestaande kaders te denken, dichter bij de burger te staan en daarnaast ook betere dienstverlening aan de inwoner te kunnen verlenen. Landgraaf Verbindt is daar om te ondersteunen in het leggen van de contacten en ondersteunen van initiatieven tussen organisaties, ondernemers en inwoners.

Het zoeken naar samenwerking is een proces waarin verenigingen en organisaties elkaar moeten vinden om zo de mogelijkheden en kansen van samenwerking in te zien.

De netwerkbijeenkomsten zijn hiervoor een middel om organisaties en verenigingen elkaar te laten ontmoeten en elkaars expertises te leren kennen. In november heeft er gelukkig na lange tijd weer een fysieke netwerkbijeenkomst plaats gevonden.

Er waren ongeveer 125 mensen aanwezig. Het was een geslaagde bijeenkomst waarbij het mooi was om te zien hoe mensen in gesprek zijn gegaan met de maatschappelijke partners. Ondanks dat het aantal deelnemers in verhouding laag was, was de sfeer goed en waren er positieve geluiden bij de partners.

Het is belangrijk dat er niet maar één netwerkbijeenkomst georganiseerd wordt, maar meerderen waarbij (kleinschalige) buurtverenigingen ook kunnen aansluiten en meedenken.

Landgraaf Verbindt wil in 2023 de netwerkbijeenkomsten dan ook eerst wijkgericht inzetten omdat wij denken dat het voor organisaties, bedrijven, verenigingen en burgers veel interessanter is om lokaal in hun eigen omgeving samen te werken.

Succesvolle samenwerking vindt plaats wanneer organisaties en verenigingen zelf in beweging komen en gaan meedenken over de mogelijkheden. Er wordt contact gelegd met vertegenwoordigers van lokale organisaties, verenigingen, ondernemers en inwoners.

Op deze manier worden sleutelfiguren ontmoet en wordt Landgraaf Verbindt gepromoot.

### *6.1 Verwachtingen Landgraaf Verbindt eerste halfjaar 2023*

In het nieuwe jaar gaan wij gemotiveerd en enthousiast verder om Landgraaf Verbindt verder te ontwikkelen binnen Landgraaf en meer mensen attent te maken op de mogelijkheden.

De werkgroep zal mensen en initiatieven samenbrengen en verbinden, ons netwerk, kennis en expertise beschikbaar stellen om ideeën en initiatieven uit te werken en van de grond te krijgen. De kennis en expertise binnen de werkgroep willen wij graag uitbreiden door o.a. het onderwijs binnen de werkgroep toe te voegen. Daarnaast zal er een focus liggen op het in kaart brengen van de impact van Landgraaf Verbindt, het opzetten van een fondsennetwerk waarop burgers en organisaties een beroep kunnen doen en het verduurzamen van Landgraaf Verbindt. De bedoeling hiervan is dat er een duidelijk overzicht komt van fondsen waarop inwoners en organisaties aanspraak kunnen doen wanneer zij een idee hebben tot samenwerking. Deze fondsen staan los van de samenwerkingssubsidie. De kernwerkgroep (TMF, Welsun & gemeente) hebben hier een leidende rol in.

Als laatste staat het verduurzamen van Landgraaf Verbindt centraal. Zoals eerder beschreven is ervaren we dat samenwerkingsverbanden tussen verenigingen en organisaties niet vanzelfsprekend tot stand komen. Het komende jaar zal bij verenigingen en organisaties onderzocht worden wat er nodig is om samenwerken vanzelfsprekender maken. Daarnaast zal er ook ingestoken worden op de impact van Landgraaf Verbindt.

### *6.2 Verwachting MEL eerste halfjaar 2023*

Er zal de komende periode nog meer integraal worden samengewerkt bij de verschillende projecten en activiteiten. Door deelname aan de staddeelteams ontstaan er kortere lijnen waardoor de professionals elkaar nog sneller weten te vinden en makkelijker de samenwerking opzoeken.

## 7. MAATSCHAPPELIJKE BEGELEIDING STATUSHOUDERS EN VLUCHTELINGEN UIT DE OEKRAÏNE

Sinds de inval van Rusland in de Oekraïne zijn veel Oekraïners gevlucht naar Nederland en daarbinnen ook naar Landgraaf. Sindsdien begeleidt Stichting Welsun Landgraaf deze doelgroep bij haar tijdelijke opvang in onze gemeente.

De werkbelasting voor de hulpverleners en vrijwilligers is bij deze doelgroep hoger c.q. zwaarder dan bij andere doelgroepen door met name de verschillen en problemen in taal, cultuur en opvatting over de hulpverlening. De doelgroep bestaat uit personen die vanuit een asielzoekerscentra naar aanleiding van de (landelijke) taakstelling Landgraaf toegewezen hebben gekregen. Daarnaast bestaat de doelgroep uit personen die naar Nederland zijn gekomen in het kader van gezinshereniging en/of gezinsvorming. De doelgroep krijgt in het kader van de maatschappelijke begeleiding: opvang en intake, woningbemiddeling, bemiddeling uitkering en trajectbegeleiding inzake integratie en re-integratie scholing en arbeid. Na het begeleidingstraject verwacht de rijksoverheid dat de doelgroep evenals alle burgers in Nederland zelfstandig en zelfredzaam is. Omdat in deze doelgroep vaak sprake is van complexe problematiek, doen zij regelmatig een beroep op de reguliere hulpverlening.

| Kengetallen 2022        |             |          |             |                |
|-------------------------|-------------|----------|-------------|----------------|
| Plaatsing statushouders |             |          |             |                |
|                         | Volwassenen | Kinderen | Huishoudens | Alleenstaanden |
| Plaatsingen             | 35          | 36       | 21          | 1              |
| Nog te plaatsen         | 0           | 0        | 0           | 0              |
| Koppelingen             | 35          | 36       | 21          | 1              |

Terugkijkend op 2022 zien we dat er een inhaalslag gemaakt is. Een aantal statushouders uit 2021 werd meegenomen naar 2022. Ditzelfde geldt ook voor een aantal statushouders uit 2022 die meegenomen zullen worden in 2023. Om die reden staan ze niet vernoemd in bovenstaande tabel.

### 7.1 Nieuwe Wet Inburgering

Op 1 januari 2022 is de nieuwe [Wet inburgering](#) van kracht gegaan. Het doel van deze wet is dat statushouders zo snel mogelijk meedoen in de Nederlandse maatschappij, bij voorkeur via betaald werk. De wet biedt ruimte voor maatwerk, het is aan gemeenten hoe ze hieraan invulling geven. In het PIP (persoonlijk Plan Inburgering en Participatie) legt de gemeente vast hoe en via welke leerroute de inburgeraar aan haar of zijn inburgeraarsplicht moet voldoen. Daarbij staat het leren van de Nederlandse taal gecombineerd met participatie centraal zodat een inburgeraar zelfredzaam wordt.

Sommige statushouders vallen nog onder de oude regel van DUO. DUO bepaalt wie wel of niet onder de oude regeling valt. Bij deze groep statushouders vragen de maatschappelijk begeleiders van Welsun een DUO-lening aan. Vervolgens worden zij aangemeld bij het VISTA college, waar zij taallessen zullen volgen. Het aantal statushouders dat onder de oude Wet Inburgering valt is 16. De statushouders die onder de nieuwe regeling vallen, worden uitgenodigd door het Mens Ontwikkel Bedrijf (MOB) voor een intakegesprek. Bij het

intakegesprek is een medewerker van het MOB, ISD BOL en Welsun (tolken en begeleiding) aanwezig. In 2022 zijn er 18 intakegesprekken geweest.

Vervolgens krijgen de statushouders een tweede uitnodiging. Dit betreft het maken van een taaltoets. De derde uitnodiging betreft het bespreken van de toetsresultaten.

De statushouders worden vervolgens aangemeld bij het VISTA college. De resultaten van de toets zijn hierbij van belang om het taalniveau te bepalen. De aanmelding bij het VISTA college verloopt in dit geval dus niet meer via Welsun. Dit wordt gedaan via ISD BOL en het MOB.

### *7.2 Taallessen statushouders en vluchtelingen*

Het MOB verzorgt ook vrijwillige taallessen. De maatschappelijk begeleiders van Welsun hebben de namen doorgegeven. De eerste lessen zijn gestart in augustus.

### *7.3 Participatie workshop*

De gemeente Landgraaf heeft gekozen voor een andere structuur. De workshops inzake de participatie verklaringstraject worden niet meer uitgevoerd via Welsun. Dit wordt georganiseerd door de gemeente op parkstadniveau.

### *7.4 Betaling vaste lasten*

Per 1 januari 2022 worden de vaste lasten (energiekosten, water, huur, WA en zorgverzekering) betaald via ISD BOL door middel van een machtiging. Deze machtiging wordt ingediend door de maatschappelijk begeleiders van Welsun, met ondertekening van de desbetreffende statushouder, bij ISD BOL. De periode van deze machtiging bedraagt 6 maanden. Indien de financiële zelfredzaamheid van de statushouder onvoldoende is, kan de machtiging verlengd worden met maximaal 6 maanden. Vanaf 15 juli 2022 is het bufferkrediet ingegaan met Kredietbank Limburg (KBL). De vaste lasten worden nu via KBL betaald. De statushouder moet een machtiging tekenen in het bijzijn van een medewerker van KBL en de maatschappelijk begeleider van Welsun. Deze machtiging is gelijk aan de machtiging voor ISD BOL, maar dan voor KBL. Het inkomen van de statushouder wordt door ISD BOL overgemaakt naar KBL, zoals uitkering, toeslagen en kinderbijslag. De vaste lasten worden nu betaald via KBL. De overige uitgaven moeten statushouders zelf betalen met het leefgeld dat zij ontvangen.

### *7.5 Ontwikkelingen naar aanleiding van het bufferkrediet*

In de praktijk is gebleken dat de maatschappelijke begeleiders vaak signalen ontvangen van statushouders, die een bufferkrediet hebben, dat het leefgeld niet voldoende blijkt te zijn om de overige uitgaven te betalen. Denk hierbij aan: WA-verzekering, internet, telefoonabonnement, kleding, openbaar vervoer, eten en drinken, etc.

### 7.6 Maatschappelijke begeleiding Oekraïense vluchtelingen

Als brede welzijnsinstelling in het maatschappelijk middenveld vervult Welsun sinds maart 2022 een spilfunctie in de maatschappelijke opvang van Oekraïense vluchtelingen. De Veiligheidsregio Zuid-Limburg werkt samen met de zestien gemeenten aan een regionale, gecoördineerde opvang van Oekraïense vluchtelingen. De gemeenten zorgen voor opvanglocaties, de Veiligheidsregio voor het koppelen van vraag aan aanbod. Op verzoek van de gemeente Landgraaf zorgt Welsun voor de maatschappelijke begeleiding van de Oekraïense vluchtelingen.

| Kengetallen 2022  |        |             |          |
|---|--------|-------------|----------|
| Aantal opgevangen Oekraïense vluchtelingen in Landgraaf |        |             |          |
| Gemeentelijke opvanglocaties                            |        |             |          |
|   | Totaal | Volwassenen | Kinderen |
| Nieuwenhagen  | 50     | 35          | 15       |
| Ubach over Worms  | 36     | 27          | 9        |
| Schaesberg  | 44     | 31          | 13       |

| Particuliere opvanglocaties |            |             |           |
|-----------------------------|------------|-------------|-----------|
|                             | Totaal     | Volwassenen | Kinderen  |
| Nieuwenhagen                | 3          | 3           |           |
| Ubach over Worms            | 15         | 9           | 6         |
| Schaesberg                  | 16         | 8           | 8         |
| <b>Totaal</b>               | <b>164</b> | <b>113</b>  | <b>51</b> |

*In verband met de privacy van de Oekraïense vluchtelingen worden de gemeentelijke en particuliere opvanglocaties niet verder gespecificeerd.*

De doelgroep bestaat uit personen die vanuit de Veiligheidsregio naar een gemeentelijk opvangadres zijn bemiddeld of personen die door middel van een particulier (gastgezin) in Landgraaf zijn komen wonen. Hierbij worden de gemeentelijke opvangadressen beheerd door de gemeente zelf of door vastgoedonderneming Ad Hoc. Ook kan de doelgroep bestaan uit personen die zich als na-reiziger hebben aangesloten bij hun overige familieleden in zowel de gemeentelijke, als particuliere opvang.

### 7.7 Taken maatschappelijke begeleiding Welsun

De maatschappelijke begeleiding door Welsun is een boeiende en dankbare taak, maar ook een gecompliceerde en arbeidsintensieve. Zeker in de beginperiode komt er te veel op de Oekraïense vluchtelingen af om hen te laten integreren in de Landgraafse samenleving. De begeleiding van de doelgroep bestaat uit: opvang en intake, inrichting opvanglocaties, tekenen huur- of gebruikersovereenkomst, bemiddeling aanvraag BSN en bankrekeningnummer, aanvraag leefgeld (ISD BOL), aanmelding kinderopvang en peuterspeelzaal, aanmelding primair en voortgezet onderwijs, voorlichting over verblijfsrechten (IND), bemiddeling naar werk (WSP) en medische zorg (huisarts; tandarts; dierenarts). Omdat in de doelgroep sprake kan zijn van een indringende problematiek (bijvoorbeeld oorlogstrauma's, psychische problemen of heimwee) kunnen zij een beroep

doen op slachtofferhulp en/of de reguliere hulpverlening. Een aantal vluchtelingen is door de maatschappelijk begeleiders van Welsun bemiddeld naar een deskundige behandelaar.

De maatschappelijk begeleiders doen een beroep op de Vrijwilligerscentrale van Welsun, bijvoorbeeld voor begeleiding bij een huisartsenbezoek of het inrichten van opvanglocaties. De praktijk wijst uit dat dit in voorkomende gevallen vaak gebeurt door de maatschappelijk begeleiders van Welsun zelf. Dit komt doordat het moeilijk blijkt om voldoende, capabele en beschikbare vrijwilligers te vinden, met daarbij een specifieke taalkennis (Engels/Oekraïens). Daarnaast wordt een beroep gedaan op vrijwilligers die de doelgroep lesgeven in de Nederlandse taal. Adequate begeleiding draagt bij aan een goede toerusting voor integratie en participatie in de samenleving. De taallessen verlopen naar wens, zowel kwantitatief als kwalitatief.

### *7.8 Van gastgezin naar gemeentelijke opvanglocatie*

Naarmate de vluchtelingen langer in Landgraaf verblijven, ontstaan er soms spanningen tussen hen en de gastgezinnen. De behoefte aan eigen woonruimte neemt daardoor toe. Hierdoor is een aantal vluchtelingen vanuit een gastgezin doorgestroomd naar een gemeentelijke opvanglocatie.

### *7.9 'Voordoen, samendoen, zelf doen'*

Ook bij de maatschappelijke begeleiding van de Oekraïense doelgroep hanteert Welsun het uitgangspunt van het 'voordoen, samendoen, zelf doen'. Dit betekent onder meer: zelfredzaamheid daar waar mogelijk, ondersteuning daar waar noodzakelijk, maar ook dan weer gericht op zelfwerkzaamheid. Uiteindelijk verwacht Welsun van de doelgroep dat zij in Landgraaf zelfstandig naar instellingen als de gemeente, huisarts, tandarts en andere hulpverlenende instellingen kunnen gaan ('zelf doen'). Dit proces van 'voordoen, samendoen, zelf doen' verloopt goed. Vooral bij de Engelssprekende vluchtelingen. Hun zelfstandigheid ontwikkelt zich snel, met het gevolg dat zij Welsun minder vaak om hulp vragen. Een aantal (jonge) vluchtelingen heeft inmiddels zelfstandig werk gevonden (o.a. bij Mc Donalds en Lidl). Tegelijkertijd is gebleken dat een aantal vluchtelingen nog moet wennen aan de Welsun-aanpak, wellicht verklaarbaar doordat hun etniciteit en cultuur wezenlijk verschilt van de Nederlandse.

### *7.10 Verbinding met het maatschappelijk middenveld*

Welsun is onderdeel van de keten- en netwerkpartners op het brede terrein van wonen, werken, zorg, welzijn en vrije tijd. Dit geldt ook bij de opvang van Oekraïense vluchtelingen. Samenwerking, coördinatie en afstemming van beleid zijn nodig om de doelgroep tot optimale maatschappelijke ontplooiing te laten komen. Op 12 juli 2022 heeft Welsun een startbijeenkomst georganiseerd, waar de doelgroep, een aantal instellingen uit de eerste en tweede lijn van het maatschappelijk middenveld, een aantal Landgraafse verenigingen en een aantal privépersonen die voor de doelgroep van belang kunnen zijn, kennis konden maken met elkaar. Tevens werden de vluchtelingen geïnformeerd over de mogelijkheden, doelstelling, werkwijze en aanmeldingsprocedure van de instellingen en verenigingen. Hierdoor zijn waardevolle contacten ontstaan tussen de diverse partijen en ook is reeds een aantal vluchtelingen lid geworden van een vereniging. De startbijeenkomst, ondersteund door vrijwilligers en een professionele tolk, nodigt uit tot een vervolg, wellicht in een andere vorm. Dit mede omdat een groot aantal instellingen, verenigingen en vluchtelingen zelf de

bijeenkomst niet hebben kunnen bijwonen. Wellicht dat de zomerperiode waarin de bijeenkomst georganiseerd werd hier debet aan is geweest.

Op 3 augustus 2022 vond bij Welsun een voorlichtingsbijeenkomst plaats waarop de GGD Oostelijk Zuid-Limburg Oekraïense vluchtelingen informeerde heeft over het Nederlandse zorgsysteem. Op 22 juni 2022 heeft onderwijsinstelling Movare in basisschool 't Valder informatie gegeven aan ouders van Oekraïense vluchtelingen over de voortgang van het onderwijs aan Oekraïense leerlingen. Bij beide bijeenkomsten was een vrijwillige tolk aanwezig.

### 7.11 Koffie-uurtje Oekraïense vluchtelingen

Om de vluchtelingen op de gemeentelijke en de particuliere opvanglocaties in de gelegenheid te stellen contacten met elkaar te leggen en deze te bevorderen, is Welsun vanaf 3 augustus 2022 gestart met een wekelijks koffie-uurtje op de woensdagmorgen van 11.00-12.00 uur. Dit wordt gehouden op de grootste opvanglocatie in Nieuwenhagen, met hulp van een vrijwilliger. Vluchtelingen kunnen tijdens het koffie-uurtje in een laagdrempelige, informele sfeer kennis met elkaar maken, ervaringen delen en gezamenlijke activiteiten ontwikkelen. De maatschappelijk begeleiders van Welsun zijn op de achtergrond aanwezig. Echter is duidelijk geworden dat het koffie-uurtje vooral door de vluchtelingen van de opvanglocatie zelf wordt bezocht en minder door die van de 'buitenlocaties'. Daarom zal met een wervingscampagne op de buitenlocaties geprobeerd worden om ook hen hiervoor te winnen. Met nadruk worden de recent in Landgraaf geplaatste vluchtelingen actief benaderd om hieraan deel te nemen. Gebleken is dat het koffie-uurtje door de doelgroep vaak ook als een 'klachtenuurtje' wordt beschouwd en dat de medewerkers van de maatschappelijke begeleiding van Welsun gezien worden als klachtenbehandelaars.

| <b>Kengetallen 2022</b>   |    |
|---|----|
| <b>Aantal deelnemers bijeenkomsten</b>  |    |
| <b>Startbijeenkomst 12 juli 2022</b>  |    |
| Instellingen<br>Gemeente Landgraaf, MeanderGroep, LEVANTOGroep, JENS, Welsun, WSP Parkstad, Service Gilde Landgraaf, Vrije Academie Zuid-Oostelijke Mijnstreek, Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg, HEEMwonen, parochie Ubach over Worms | 11 |
| Verenigingen<br>Scouting Pioniers Landgraaf, FC Landgraaf, tafeltennisvereniging TTV Landgraaf  | 3  |
| Privépersonen   | 4  |
| Oekraïense vluchtelingen  | 34 |
| <b>Wekelijks koffie-uurtje voor Oekraïense vluchtelingen</b>  |    |
| Aantal deelnemers (gemiddeld)   | 15 |
| <b>Voorlichtingsbijeenkomst Nederlands zorgsysteem door GGD Oostelijk-Zuid-Limburg 3 augustus 2022</b>  |    |
| Aantal deelnemers   | 10 |
| <b>Voorlichtingsbijeenkomst voortgang onderwijs aan Oekraïense leerlingen door Movare 3 augustus 2022</b>   |    |
| Aantal deelnemers   | 18 |

In 2022 heeft Nederland, waaronder ook Landgraaf, een aanzienlijk aantal Oekraïense vluchtelingen opgevangen. De doelgroep bestaat uit personen (en eventuele na-reizigers) die vanuit de Veiligheidsregio naar een gemeentelijk opvangadres zijn bemiddeld of personen die door middel van een particulier (gastgezin) in Landgraaf zijn komen wonen. Ook deden zich situaties voor waarbij vluchtelingen van opvangplek hebben moeten wisselen.

#### *7.12 Inhoud van de maatschappelijke begeleiding*

In de tweede helft van 2022 hebben plaatsingen van nieuwe vluchtelingen, behalve door beheermaatschappij Ad Hoc, ook in aanwezigheid van Welsun plaatsgevonden. Dit in verband met de vele vragen die de vluchtelingen doorgaans hebben en het regelen van een voorschot leefgeld, ter overbrugging van het leefgeld van ISD BOL. Tijdens de plaatsing worden gegevens genoteerd van de vluchtelingen (denk hierbij aan contactgegevens), wordt een kopie van hun identiteitsbewijs gemaakt en wordt gecheckt of zij reeds in het bezit zijn van een BSN en/of bankrekeningnummer. Afhankelijk van de antwoorden regelt Welsun de inschrijving bij de gemeente, al dan niet in aanwezigheid van de beroepskracht van Welsun, om de vluchtelingen te ondersteunen bij de communicatie met de gemeenteambtenaar en het invullen van de formulieren. Ook hebben de beroepskrachten van Welsun in voorkomende gevallen geassisteerd bij de registratie van het leefgeld bij ISD BOL. Zodra de vluchtelingen in het bezit zijn van een BSN, meldt Welsun indien van toepassing de (schoolplichtige) kinderen aan op school. Voor het primair onderwijs is dat Taalschool de WereldDelen, voor het voortgezet onderwijs is dit het Emmacollege (ISK). Welsun heeft in totaal 20 ouders geholpen met het aanvragen van een OV-chipkaart en busabonnement.

#### *7.13 Het inrichten van de gemeentelijke opvanglocaties*

In de verslagperiode heeft Welsun in totaal 16 gemeentelijke opvanglocaties ingericht. In de praktijk is gebleken dat het regelen van vervoer voor inventaris en het werven van vrijwilligers niet eenvoudig was. Hoewel Welsun hierbij nadrukkelijk een beroep heeft gedaan op de vluchtelingen zelf ('voordoën, samendoen, zelf doen') heeft Welsun bijna alles in eigen beheer moeten doen. Daar waar Welsun wel een beroep kon doen op 'vrijwilligers', is in voorkomende gevallen gebleken dat zij vaak eigenmachtig handelen en hierop moeilijk aanspreekbaar zijn.

#### *7.14 Inlichten doelgroep over nieuwe regelgeving*

Met name in de tweede helft van 2022 hebben zich diverse ontwikkelingen voorgedaan die voor de vluchtelingen van belang zijn.

- andere voorwaarden Richtlijn Tijdelijke Bescherming na 4 maart 2023 voor derdelanders:
  - Derdelanders informeren over tijdelijke financiële ondersteuning Dienst Terugkeer en Vertrek
  - Nieuwe juridische positie
  - Bezwaar IND of aanvragen asiel
- introductie prebachelor voor vluchtelingen (Zuyd Hogeschool)
- verandering geldigheidsduur Oekraïens rijbewijs in Nederland
- veranderingen in regelgeving omtrent leefgeld en opvang per 1 december 2022 en 1 februari 2023
- beëindiging omwisseling Hryvnia's (Oekraïense munteenheid) per 9 december 2022
- informeren nieuwe regeling openen bankrekeningnummer per 3 oktober 2022.



### *7.15 Aanmelden taallessen Oekraïners*

Oekraïense vluchtelingen worden aangemeld voor het volgen van Nederlandse taallessen bij de betrokken docent-vrijwilliger. Dit is vrijblijvend omdat ze (nog) geen inburgeringsplicht hebben.

### *7.16 Toestemmingsformulier*

In het kader van de AVG tekenen vluchtelingen een toestemmingsformulier waarmee zij akkoord gaan met het verzamelen van persoonlijke gegevens om hulp- en dienstverlening mogelijk te maken.

### *7.17 Bezoek IND in Rotterdam*

Op 21 oktober 2022 heeft er een groepsafpraak plaatsgevonden bij de IND in Rotterdam omdat een grote groep Oekraïense vluchtelingen die vóór 1 september 2022 in Nederland was ingeschreven nog niet in het bezit was van een bewijs van verblijf (sticker). Welsun heeft 43 vluchtelingen naar Rotterdam begeleid en de formaliteiten geregeld. Voor degenen die op de afspraak nog geen bewijs van verblijf hebben ontvangen, heeft Welsun de nodige vervolgstappen gezet, bijvoorbeeld de aanmelding bij het NIDOS inzake voorgedij.

### *7.18 Bemiddeling naar werk*

Welsun heeft op 16 november 2022 een overleg gehad met WSP, om werkwillige vluchtelingen te bemiddelen naar werk. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een standaard-cv, dat Welsun de vluchtelingen laat invullen en opsturen naar Welsun, dat het formulier verstuurt naar WSP voor verdere afhandeling. Ook heeft WSP een flyer over het vinden van werk gemaïld in de Oekraïense taal, die Welsun heeft verspreid tijdens het koffie-uurtje.

### *7.19 Leerlingenvervoer*

De schoolplichtige kinderen hebben het leerlingenvervoer van de gemeente in eerste instantie tot de herfstvakantie kunnen benutten. Vóór de herfstvakantie heeft Welsun het signaal ontvangen dat begeleiding op de bus, die zowel voor Kerkraadse als Landgraafse leerlingen rijdt, gewenst is. Omdat een begeleider moeilijk te vinden bleek, zowel vanuit de ouders-vluchtelingen zelf in Landgraaf als vanuit de gemeente Kerkrade, heeft Welsun deze begeleiding zelf op zich genomen. Twee weken voor de herfstvakantie heeft Welsun uiteindelijk twee Oekraïense ouders gevonden die bereid waren de begeleiding tot de herfstvakantie op zich te nemen ('voordoen, samendoen, zelf doen'). Daarna heeft de gemeente besloten het leerlingenvervoer te verlengen tot aan de kerstvakantie. Vanuit het Mens Ontwikkel Bedrijf heeft Welsun een nieuwe vrijwilliger-begeleidster gevonden om deze periode te overbruggen. In de tussentijd heeft Welsun mensen gestimuleerd tot zelfredzaamheid (fiets, openbaar vervoer, carpoolen, koffie-uurtje benutten voor contact met andere ouders, etc.).

### *7.20 Activiteiten*

Op 16 november 2022 heeft Welsun vertegenwoordigers van JENS uitgenodigd op het wekelijks koffie-uurtje om activiteiten voor de vluchtelingen af te stemmen, met name voor de kinderen/jongeren. Gebleken is dat de vluchtelingen van de buitenlocaties niet verschenen zijn. De jongeren gaven aan dat zij alleen in het weekend behoefte hebben aan activiteiten in verband met school/huiswerk en voor het overige vooral in computeren geïnteresseerd te

zijn. JENS gaf aan hierbij alleen in facilitair opzicht ondersteuning te kunnen bieden en verwees voor wat betreft de personele ondersteuning naar het Buurtopbouwwerk van Welsun.

Op 21 november 2022 heeft Welsun een voorlichtingsbijeenkomst gehouden voor de vluchtelingen van enkele gemeentelijke opvanglocaties voor wat betreft het scheiden van afval, om zodoende tegemoet te komen aan bezwaren van buurtbewoners.

De nieuwe buurtopbouwwerker van Welsun heeft op 31 december 2022 een barbecue georganiseerd op de centrale opvanglocatie in Nieuwenhagen voor alle Oekraïense vluchtelingen. Hieraan namen circa 25 vluchtelingen deel, van jong tot oud.

Vanwege de hoge werkdruk (o.a. inrichten panden; aantal plaatsingen, etc.) is het niet gelukt om de startbijeenkomst voor maatschappelijk middenveld en vluchtelingen op 12 juli 2022 in het tweede halfjaar van 2022 een vervolg te geven. Deze zal nu in de eerste helft van 2023 plaatsvinden.

### *7.21 Verwachtingen 2023*

Voor het jaar 2023 verwachten de maatschappelijk begeleiders van Welsun dat er nieuwe gemeentelijke opvanglocaties ter beschikking gesteld zullen worden voor Oekraïense vluchtelingen en het aantal statushouders ook zal blijven stijgen, niet alleen in Landgraaf, maar in heel Nederland. Onzeker is of het aantal beschikbare woningen voldoende zal zijn om in de vraag te voorzien. Verwacht wordt eveneens dat er meer verzoeken om gezinshereniging gedaan zullen worden, zowel bij Oekraïense vluchtelingen als statushouders.

Verder verwachten wij bij de Oekraïense vluchtelingen een toename van het aantal hulpvragen, onder andere bij het doen van aangifte Inkomstenbelasting. Dit omdat 2022 het eerste belastingjaar is voor de doelgroep.

Gezien het feit dat aan de Richtlijn Tijdelijke Bescherming binnenkort een einde komt voor derdelanders, verwachten wij dat zij niet zullen terugkeren naar hun land van herkomst, doch in Nederland willen blijven en daar dus asiel zullen (moeten) aanvragen.

Tot slot wordt een toename van ongeoorloofd schoolverzuim verwacht en een frequentere inzet van de ambtenaar leerplicht, omdat het leerlingenvervoer met de grote bus voor zowel Oekraïense kinderen als statushouders is beëindigd met ingang van de kerstvakantie en de criteria om vanaf dan voor leerlingenvervoer in aanmerking te komen, zijn verscherpt.