

# Jaarverslag 2020

## Caleidoscoop Heerenveen



## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>3</b>
<i>Caleidoscoop behaalt kwaliteitslabel en staat voor Sterk Sociaal Werk</i> .....	4
<b>1. Doelen uit het jaarplan 2020</b> .....	<b>5</b>
<b>2. De invloed van de coronacrisis op ons werk</b> .....	<b>6</b>
<i>Hoe zat het ook alweer met die lockdowns?</i> .....	7
<i>Prijswinnaars Zilveren Duim gehuldigd door de gemeente Heerenveen, Caleidoscoop en de Heerenveense Courant</i> .....	8
<b>3. Jeugd en jongerenwerk</b> .....	<b>8</b>
<b>4. Welzijnswerk voor groepen en individuen</b> .....	<b>11</b>
<i>Van straatbingo tot Burendag</i> .....	11
<i>Welzijnswerker Caleidoscoop start met digitale koffieochtend</i> .....	12
<i>Kerstbomenactie</i> .....	13
<i>Standbeeldenactie</i> .....	13
<b>5. Samenwerking met partners voor jongeren</b> .....	<b>14</b>
<b>6. Organisatie, medewerkers, vrijwilligers en financiën van Caleidoscoop</b> .....	<b>14</b>
<i>Groei- en bloeikast voor iedereen</i> .....	16
<b>7. Wat hebben we geleerd van 2020?</b> .....	<b>16</b>



# Voorwoord

**H**et zal niemand verbazen; 2020 is een bijzonder jaar geworden. Gingen we in januari nog enthousiast van start met de plannen, zoals beschreven in het jaarplan 2020, vanaf half maart stond de wereld stil en zaten we in een lockdown vanwege de coronacrisis. Hoewel, stil? Al snel werd sociaal werk als cruciale sector aangewezen. Mede door het besef dat veel burgers in de knel zouden komen vanwege de lockdown. Al in het eerste weekend zagen wij vele hartverwarmende hulpprojecten ontstaan vanuit de gemeenschap. Het deed denken aan het ideaalbeeld van de participatiemaatschappij, waar we sinds de transities van 2015 naar streven. Mooie initiatieven dus, maar uit ervaring weten wij dat de hulpvraag vinden een veel grotere uitdaging is. Wij hebben daarom vol ingezet op het verbinden van het hulpaanbod aan de -vraag.

Wij kennen tenslotte, door jarenlange ervaring, de kwetsbare inwoners van de gemeente Heerenveen. In deze periode ontstond al de titel van het jaarplan 2021: 'Doen wat nodig is – preventie door presentie'. En dat is precies hetgeen we gedaan hebben. Met de gemeente hebben we afgesproken dat onze opdracht weliswaar niet verandert, we blijven werken aan een leefbare samenleving (het wat), maar dat de uitvoering onder invloed van de lockdown volledig anders moet (het hoe). Door veelvuldig met elkaar te overleggen, zowel

ambtelijk als bestuurlijk, hebben we steeds de inzet van Caleidoscoop besproken en afgestemd met de gemeentelijke opdrachtgever.

Het proces van aanscherpen van prestatieafspraken heeft in 2020 zeker vertraging opgelopen.

Bijeenkomsten met inwoners konden nauwelijks gepland worden, want een deel van de uitgenodigde doelgroep is niet digitaal vaardig. Ambtenaren werkten thuis en onze sociaal werkers moesten ook wennen aan hun nieuwe rol, waarbij ze coronaproef present moesten leren zijn. Dat is overigens steeds goed gelukt. Desondanks is er wel aan de verbetering van de prestatieafspraken gewerkt en worden deze in 2021 ingevoerd.

De coronacrisis liep als een rode draad door 2020 heen. Maar er was nog genoeg ander nieuws. Zo voerden we in 2020 de implementatie van het nieuwe registratiesysteem 'Hello's' uit. En werd begin 2020 de nieuwe VSP-auto in gebruik genomen. Een hybride Toyota Yaris, waarmee het vrijwillig pré Wmo-vervoer voor de komende jaren weer geborgd is. Verderop beschrijven we welke belangrijke rol de VSP-auto in de lockdowns heeft gespeeld. In februari kregen we vervolgens het formele certificaat van het Kwaliteitslabel Sociaal Werk toegezonden. Een reden voor een klein feestje.

**Harald de Kluizenaar, directeur-bestuurder  
Caleidoscoop**



## Caleidoscoop behaalt kwaliteitslabel en staat voor Sterk Sociaal Werk

Heerenveen, 19-03-2020

**Sinds 24 februari beschikt welzijnsorganisatie Caleidoscoop in Heerenveen over het Kwaliteitslabel van Sociaal Werk Nederland. De organisatie is bevraagd en getoetst op vakmanschap, het effect van de dienstverlening en een adequaat bestuur. Na een leerzaam proces met kritische zelfreflecties, verhelderende gesprekken en tot slot een externe audit, kwam eind februari het verlossende woord: geslaagd! Donderdag 12 maart was er een feestelijk moment, met (bijna) alle collega's, om deze bijzondere prestatie te vieren.**

### Voor op de golf acteren

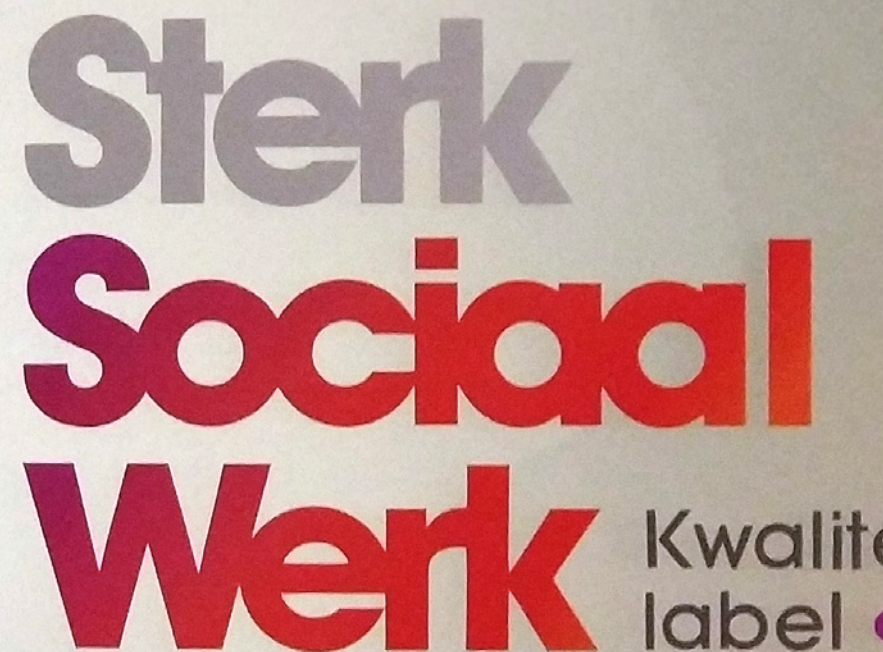
De toelichting van de auditor is helder: "Caleidoscoop is een pragmatische organisatie die openheid en transparantie uitstraalt. De medewerkers zetten de inwoners centraal en zoeken actief de verbinding met de inwoners van Heerenveen. Er wordt gedacht in creatieve oplossingen om zo 'voor op de golf' te blijven acteren."

Harald de Kluizenaar, directeur van Caleidoscoop, is blij met het resultaat. "Niet alleen met het certificaat dat aan de muur hangt, maar vooral om de kwaliteitsslag die we als sociaal werkers maken in onze professionaliteit. Het heeft ons geholpen om kritisch naar ons eigen werk te kijken. Hoe kunnen we nog zorgvuldiger en efficiënter te werk gaan, zonder dat we verzanden in registraties en het persoonlijk contact uit het oog verliezen?"

De belangrijkste doelgroep voor Caleidoscoop bestaat uit de inwoners van de gemeente Heerenveen. "Wanneer wij ons werk goed, efficiënt en volgens de juiste richtlijnen doen, plukken ook zij daar de vruchten van. Want meedoen op maat is nog altijd de beste vorm van preventie."

### Kwaliteitslabel Sociaal Werk

Het Kwaliteitslabel Sociaal Werk is volgens Sociaal Werk Nederland een uniek en eigenzinnig kwaliteitslabel voor de branche. Het staat voor Sterk Sociaal Werk. Het label is gebaseerd op het vakmanschap van sociaal werkers, het effect van de dienstverlening op burgers en faciliterende, lerende organisaties met een adequaat bestuur. Voor opdrachtgevers, stakeholders en klanten biedt het kwaliteitslabel zicht op de kwaliteit van de dienstverlening die zij inkopen bij de welzijns- en sociaalwerkorganisaties.



Sterk  
Sociaal  
Werk Kwaliteitslabel

GECERTIFICEERD



## 1. Doelen uit het jaarplan 2020

We begonnen het jaar ambitieus. Het Caleidoscoop-antwoord op de aangekondigde bezuinigingen door de gemeente werd eind 2019 door het college van burgemeester en wethouders bekrachtigd en verwerkt in ons jaarplan 2020. We wilden onder andere aan de slag met de aanscherping van de prestatieafspraken, invoering van een nieuw registratiesysteem en meer wijkgericht werken in combinatie met een centraal georganiseerd 'kenniscentrum welzijn en vrijwilligers'. Het plan was om alles in het eerste halfjaar van 2020 voor te bereiden om het vervolgens in het tweede halfjaar te kunnen implementeren. De eerste maanden ging dit vlot en het enthousiasme was groot. Tot half maart de coronacrisis uitbrak en de lockdown en andere maatregelen volgden. Toch is een groot aantal van de doelen, al dan niet in aangepaste vorm, in 2020 wel gerealiseerd.

Het jaarplan kende drie hoofddoelen, namelijk:

- Betrokken buurten
- Opvoeden en opgroeien
- Kenniscentrum welzijn en vrijwilligers

We omschrijven hierna in het kort wat we hebben gedaan rond deze doelstellingen in 2020.

### Betrokken buurten

Een samenleving waarin men voor elkaar zorgt, begint met betrokkenheid. Op een aantal plekken in de gemeente is gestart met het werken aan betrokkenheid (zie kader met verhaal over straatbingo's). Ook hier hadden we last van de beperkingen van de lockdowns. Toch maakten die ook duidelijk hoe groot de noodzaak is om te blijven werken aan betrokkenheid in buurten.

'Betrokken buurten' was het centrale thema in het jaarplan 2020. In hoofdstuk 4 van dit jaarverslag leest u meer over het thema betrokken buurten in 2020.

### Opvoeden en opgroeien

**a. Gezinsmaatjes.** Het isolement van gezinnen die het onder normale omstandigheden al zwaar hebben, werd tijdens de lockdown steeds groter. De gezinsmaatjes zijn daarom door blijven gaan met hun bezoeken. In eerste instantie gewoon bij de voordeur en toen het mocht ook weer binnen. Ondertussen hield de coördinator contact met de gezinnen en waakte zij over de veiligheid van de maatjes. Een aantal vrijwillige maatjes was tijdelijk niet beschikbaar vanwege eigen kwetsbaarheid. Dit werd opgelost door de studentenmaatjes van hogeschool NHL Stenden extra in te zetten.

### b. Doorontwikkelen jongerenwerk binnen

**ABC.** De doorontwikkeling van de ABC-methode (deze methodiek werkt aan 100% jongerenparticipatie) heeft vooral vorm gekregen door de subsidie die we – samen met vier collega-welzijnsorganisaties – ontvingen vanuit het landelijke programma Maatschappelijke Diensttijd voor het uitvoeren van MDT-Divers Friesland. Dit project is in november 2020 gegund en in december 2020 gestart. Het heeft een looptijd van twee jaar.

[www.caleidoscoopheerenveen.nl/nieuws/stichting-caleidoscoop-ontvangt-samen-met/](http://www.caleidoscoopheerenveen.nl/nieuws/stichting-caleidoscoop-ontvangt-samen-met/)

### Kenniscentrum welzijn en vrijwilligers

Het inrichten van een nieuw organisatieonderdeel vraagt veel van collega's. Daarom is ervoor gekozen de inrichting van het kenniscentrum door te schuiven naar 2021, maar we gaan wel door met de voorbereidingen. Onder invloed van de bezuinigingen zijn we gestopt met de projecten: Hart voor Heerenveen, de klussendienst Graag Gedaan en WeHelpen. De functies van de website Heerenveenhelpt.nl zijn ondergebracht bij de gemeentelijke website en de jongerenwebsite WhatTheFeen is gestopt; het online jongerenwerk is onderdeel geworden van het reguliere jongerenwerk. De lockdowns hebben het proces van het stoppen met de projecten versneld.

## 2. De invloed van de coronacrisis op ons werk

De gestelde doelen en planning werden vanaf maart 2020 beïnvloed door de coronacrisis. Soms was de impact groot, maar vaak konden we met enige creativiteit toch oplossingen vinden.

Hulpprojecten voor kwetsbare mensen popten als paddenstoelen uit de grond en Caleidoscoop speelde hier snel op in. In plaats van zelf ook een aanbod te ontwikkelen, realiseerden wij ons vanuit ervaring dat het vinden van de vraag weleens lastig kon worden. Daarom hebben wij ons, zeker in het begin van de lockdown, vooral gericht op het verbinden van (hulp)vraag en (hulp)aanbod. Dit deden we voor niet-digitaal vaardige inwoners, die het online aanbod niet meekregen, en ook voor mensen die voor de coronacrisis al eenzaam waren en ook nu, naar verwachting, niet snel aan de bel zouden trekken.

Dankzij ons brede netwerk waren we veel van de vragen voor en konden we deze met het beschikbare aanbod verbinden. We deden – zoals altijd – wat nodig was, binnen de beperkingen die deze bijzondere tijd met zich meebrengt.

Om zoveel mogelijk potentiële hulpvragers te bereiken werd er veel gecommuniceerd. Onder andere door de gemeente Heerenveen en via een herhalende paginagrote advertentie van de provincie

Fryslân, waarin verwezen werd naar Caleidoscoop. En ook door een brief die we persoonlijk bezorgden bij alle mensen die in het verleden al eens een hulpvraag bij Caleidoscoop hadden neergelegd en de bekende mantelzorgers. In totaal verstuurdde we ruim 1.200 brieven.

[www.caleidoscoopheerenveen.nl/nieuws/caleidoscoop-is-er-voor-de-inwoners-ook-nu-in-coronatijd/](http://www.caleidoscoopheerenveen.nl/nieuws/caleidoscoop-is-er-voor-de-inwoners-ook-nu-in-coronatijd/)

Al snel volgde de conclusie dat ons werk zich niet of nauwelijks vanuit huis laat uitvoeren. Het duurde gelukkig niet lang voordat sociaal werk als een cruciaal beroep werd bestempeld en we – met aangepaste werkwijzen – weer volop zichtbaar waren in de wijk. De kenmerkende gele en blauwe fietsen waar de medewerkers van Caleidoscoop op rondrijden, zorgden voor herkenning en daardoor mede voor contact met inwoners.

Het grootste deel van de activiteiten waar we normaal bij betrokken zijn, kon echter niet doorgaan. Daarom zijn we creatief op zoek gegaan naar alternatieven, waarbij onze inzet effectief bleef. Daarmee is onze opdracht niet gewijzigd, maar de uitvoering is wel volledig veranderd. Het is mooi om te zien hoe er met inzet van velen, zowel binnen als buiten Caleidoscoop, toch heel veel slimme oplossingen tot stand kwamen.

In plaats van de reguliere activiteiten werden er veel acties op touw gezet om in contact te komen

en te blijven met de inwoners. Acties die geen doel op zich waren, maar een creatief middel om, in een tijd waarin contact niet vanzelfsprekend is, toch de verbinding te behouden. Zo werden er kaartjes gestuurd naar mantelzorgers, werden (bijna) alle bekende hulpvragers uit het verleden gebeld, kregen bewoners van (kleinere) instellingen koeken van de Jumbo, rondgebracht door Caleidoscoop-medewerkers, en werden 5.000 tasje met leuke inhoud en een bidon op scholen uitgedeeld aan kinderen. Ook werden overal kerstbomen neergezet, waar iedereen wensen in kon hangen. Deze wensen zijn vervolgens door de preventieteams daar waar mogelijk opgepakt en uitgevoerd.

Jannik Louwes, opbouwwerker en Sanne Lolkema, jongerenwerker samen coronaproof op pad in de wijk



Na de zomer volgden al snel nieuwe coronamaatregelen. Maar ook meer mensen gingen aan het werk. De mogelijkheid van het bieden van hulp werd minder. Hoewel er nog steeds veel hulpprojecten waren, kwamen hulpbiedenden ook in het nauw. Eenzaamheid nam toe. Tegelijkertijd zag je dat veel inwoners zich ingesteld hadden op het 'tijdelijk abnormaal'. Via het netwerk of digitaal werd boodschappen thuis laten bezorgen steeds normaler. Voor diegenen die deze mogelijkheid niet hadden, bleef de VSP-auto beschikbaar. Chauffeurs deden de boodschappen en bezorgden deze bij mensen thuis. De activiteiten in het najaar van 2020 richtten zich in toenemende mate op verbinding en contact. Hoewel fysieke contacten zoveel mogelijk werden afgeraden, vanwege de landelijke maatregelen, dachten de professionals van Caleidoscoop na over de vraag: 'hoe dan wel?' In het vervolg van dit verslag leest u in een aantal voorbeelden het antwoord op deze vraag.

Intern deed het gemis aan de mogelijkheid om grotere bijeenkomsten te organiseren zich sterk voelen. Naast de vertraging die dit opleverde voor de bij de in hoofdstuk 1 geschetste doelen en ontwikkelingen, zag je ook dat de verbondenheid tussen de medewerkers op de proef werd gesteld: want hoe houd je contact met elkaar? Sociaal werkers hebben ooit gekozen voor dit vak, omdat ze zich verbonden voelen met hun medemens. Dus ook met hun collega's. Alle digitale mogelijkheden

ten spijt (waar overigens veel gebruik van wordt gemaakt), echt ontmoeten vindt plaats in de fysieke ruimte. En toch voelen wij ons bevoorrecht, want wij mogen ons werk uitvoeren. Sterker nog, als cruciale sector is het van belang dat wij ons werk uitvoeren. De persoonlijke ongemakken zijn soms best pittig, maar we bleven en blijven het verschil maken.

### Hoe zat het ook alweer met die lockdowns?

De steeds veranderende maatregelen rond corona maakten dat wij als Caleidoscoop mee moesten bewegen. In dit jaarverslag vertellen we daar meer over. Maar hoe zat het ook alweer met de maatregelen? We noemen de belangrijkste van 2020 hieronder nog even op.

- Medio maart startte de intelligente lockdown, nadat lichtere maatregelen niet werkten.
- Per 1 juli volgde verlichting van de maatregelen.
- Vanaf half augustus een steeds verdere verzwaring van de maatregelen, totdat er vanaf 14 oktober een gedeeltelijke lockdown werd ingevoerd.
- Vanaf 14 december werd de gedeeltelijke lockdown een 'harde lockdown'. Ten tijde van het schrijven van dit verslag (maart 2021) is deze harde lockdown nog steeds van kracht.



Heerenveen in Coronatijd, foto Joris Kalma, Omrop Fryslân





## Prijswinnaars Zilveren Duim gehuldigd door de gemeente Heerenveen, Caleidoscoop en de Heerenveense Courant

*Heerenveen, 3-10-2020*

**De prijswinnaars van de vrijwilligersprijs Zilveren Duim van de gemeente Heerenveen, welzijnswerk Caleidoscoop en de Heerenveense Courant zijn zaterdag gehuldigd.**

De eerste prijs in de categorie individueel was voor Klaske en Tjalke Jonker van OWG uit Jubbega. Zij worden op de foto geflankeerd door Jitze Hooghiemstra (Heerenveense Courant/links), Harald de Kluizenaar (Caleidoscoop/voorgond) en wethouder Jelle Zoetendal (rechts). © Max van Gelder

[heerenveensecourant.nl](http://heerenveensecourant.nl)

## 3. Jeugd en jongerenwerk

Het is inmiddels bekend dat jongeren hard geraakt worden door de coronacrisis. Mede omdat juist onder jongeren de ontwikkeling van de eigen identiteit gepaard gaat met veel sociale contacten. Als je dan weinig mensen ziet en ook je geliefde sport niet kunt beoefenen, wordt het allemaal wel erg saai.

Het jongerenwerk is vanaf het begin ambuland op straat gebleven en heeft contact gehouden via de digitale mogelijkheden. Bovendien was er contact met ouders, jongeren en vrijwilligers via de telefoon. In het begin was er veel onzekerheid en angst, die bij allochtone inwoners nog eens versterkt werden door taalbarrières. In de kerstvakantie is er extra ingezet op activiteiten voor jongeren, mede mogelijk gemaakt door extra financiële middelen vanuit de overheid.

Hieronder omschrijven we in het kort de initiatieven die zijn ontstaan.

- Een initiatief dat veel positieve aandacht genereerde, was het idee om van een parkeergarage een skatebaan voor jongeren te maken. Toen een jongere, Thijmen Raatjes, het idee had om de burgemeester te vragen of jongeren in de parkeergarage aan het Geerts Willigenplein mochten skaten, hebben de jongerenwerkers geholpen bij de contacten en de begeleiding toen er toestemming kwam. Dat was nog best even spannend, want binnenactiviteiten waren niet toegestaan. En de parkeergarage hield het midden tussen een binnen- en een buitenruimte. Na toestemming werd de parkeergarage schoongemaakt en klaargemaakt om te skaten. De jongeren maakten enthousiast gebruik van deze bijzondere skatebaan. En ook het management van de garage was zeer tevreden, want zo schoon was de tweede verdieping nog nooit geweest. Al met al een goede samenwerking tussen de jongeren, gemeente, politie en het jongerenwerk.



- **Na de verruiming van de maatregelen**, kwam Akke Appelhof, coördinator van de speelinstuif, op het idee om kinderen buiten haar eigen pony's te laten verzorgen, zodat ze toch een leuke activiteit hadden (ondanks de gesloten speelinstuif). Daarnaast wandelde ze met de ouders en besprak ze allerlei opvoedvraagstukken. Het enthousiasme en contact met de ouders nam daardoor toe.

- **Dicky Waley, coördinator van de gezinsmaatjes**, zamelde speelgoed in (waaronder heel veel stoepkrijt), deelde dit uit aan de kinderen en sprak de ouders en kinderen in de deuropening. Een mooi voorbeeld van Dicky: "Bij een gezin kwam pas na drie weken ook de moeder in de deuropening staan; het voelde als een enorme overwinning dat ook zij in beeld kwam."

- **De kinderen en vrijwilligers van de Huiskamers** ontmoetten elkaar, vanaf het moment dat dit weer was toegestaan, tijdens buitenactiviteiten. De speeltuin werd een nieuwe ontmoetingsplaats. Kinderen speelden samen en de ouders waren actief betrokken bij de speelinstuif. Het lichamenlijk contact (een high five bij binnenkomst of een dikke knuffel voor wie het moeilijk heeft) werd wel erg gemist. Ook de verhalen en ervaringen die normaal gesproken werden gedeeld tijdens een gezamenlijk eet- en drinkmoment werden gemist. Maar de meerwaarde van deze activiteiten is dat kinderen in beeld blijven.

- **Het Ontmoetingscentrum voor Jonge Ouders (OJO)** gaf online tips en adviezen waardoor het bereik via de socialmediakanalen steeg. Daarnaast organiseerde het centrum, toen de maatregelen werden verruimd, buitenactiviteiten voor jonge ouders en hun kinderen. Het aantal aanmeldingen steeg, mede dankzij verwijzingen van verloskundigen. Hiermee werd een deel van het isolement van jonge ouders verlicht. Het actief benaderen via social media heeft bovendien meer jonge ouders in beeld gebracht.

- **De studenten van het leerbedrijf** – waarvan de projecten stil kwamen te liggen – werden ingezet voor huiswerkbegeleiding bij kinderen die dat nodig hadden. Met name kinderen met leerachterstanden hadden moeite met het omschakelen naar het digitale onderwijs. Daarnaast hielpen de studenten kinderen van statushoudergezinnen. Omdat de ouders de Nederlandse taal niet altijd beheersen, was het moeilijk voor de ouders om de kinderen hierin te ondersteunen. Mede dankzij de studenten werden de achterstanden van de kinderen verkleind.

- **De Zomerspelweken gingen niet door**, maar dat mocht de pret niet drukken. Samen met de projectleider van JOGG (Jongeren Op Gezond Gewicht) en Hart voor Heerenveen stelden we een goodybag (5.000 stuks) samen voor de kinderen van 4 tot 12 jaar, waarin onder andere een frisbee,

tips voor spelletjes, activiteiten en bloemzaad zaten om de kinderen de vakantie door te helpen. Deze tasjes werden persoonlijk uitgedeeld. Dit deden we samen met de gemeenteraadsleden die de kinderen een bidon gaven. Daarnaast liepen de preventieteams met bolderkarren en kruiwagens vol speelgoed door de wijk en riepen kinderen op om samen leuke dingen te doen in de eigen zone, wijk of het eigen dorp.



Opbouwwerker Jacqueline Lenis en Akke Appelhof, coördinator speelinstuiven, met de spelkruiwagens.

Het voordeel van deze aanpak is dat kinderen gezien worden in hun eigen leefomgeving. In het kader van preventie leverde dit veel extra inzichten op. Vooral omdat er zo ook eenvoudiger contact met ouders tot stand kwam.

- **De jongerenwerkers zijn constant aanwezig gebleven op straat**, mede op verzoek van de afdeling veiligheid van de gemeente Heerenveen. Doordat scholen en veel andere activiteiten gesloten waren, was de inschatting dat jongeren zich zouden gaan vervelen en voor overlast zouden zorgen. De samenwerking tussen de politie, afdeling veiligheid en jongerenwerkers was intensief in deze periode. Ze weten elkaar nu nog beter te vinden. Er zijn extra ambulante rondes gelopen om het gesprek met jongeren aan te gaan in groepsverband. Om te laten zien dat de Heerenveense jongeren goed bezig zijn, is door de jongeren een mooi filmpje gemaakt waarin zij anderen oproepen om de regels na te leven. Dat werd positief ontvangen en trok veel bekijks.

- **Het online jongerenwerk** was maar een klein nieuw onderdeel in de ontwikkeling van het jongerenwerk, maar werd in 2020 plotsklaps een van de belangrijkste manieren om echt contact met jongeren te hebben. Dit heeft een flinke boost gekregen en levert nieuwe manieren van signalering op. Niet alleen via individueel contact, maar ook via sociale kanalen werden en worden

heel veel signalen opgepikt. Online is voor het jongerenwerk een nieuwe vindplaats van jongeren geworden.

- **Het jongeren centrum Casa ging dicht**, maar de vrijwilligers en de jongerenwerkers zijn te vinden waar de jongeren zijn. Recreatiegebied de Heide in Heerenveen werd deze zomer omgetoverd tot Casa à la Playa. Bijkomend voordeel was dat de jongerenwerkers hier ook jongeren troffen die normaal gesproken buiten beeld blijven. Hoewel dit initiatief gestart werd als een pilot, als onderdeel van een onderzoek van de gemeente dat niet gerelateerd is aan corona, sloot het

naadloos aan op de manier van werken van het jongerenwerk in deze periode. In het najaar van 2020 werd Casa aangewezen als plek waar kwetsbare jongeren terecht kunnen. Hierdoor kon het jongeren centrum weer beperkt open, waardoor kwetsbare jongeren weer een plek hadden om naartoe te gaan

- **Begin juni was de landelijke Week van de Jonge Mantelzorger**. Dit kreeg vorm met een regionale aanpak: er waren digitale activiteiten en er werd persoonlijk een goodybag bij de jonge mantelzorger afgeleverd door de VSP'er en jongerenwerker van de betreffende regio.



Casa à la Playa in de zomer, foto Dennis Stoelwinder



## Van straatbingo tot Burendag

Tijdens de coronacrisis organiseerden de VSP'er en opbouwwerker diverse straatbingo's. Zo ook in een deel van de Vlinderbuurt in Heerenveen. Er waren welgeteld drie aanmeldingen. Heel weinig, maar we besloten om het toch door te laten gaan. Dit bleek een goede keuze. Er deden uiteindelijk toch veel mensen mee en iedereen was enthousiast! Na afloop was er iemand die graag een bijdrage voor de bingo's wilde doen. We besloten om hiervan materiaal aan te schaffen voor de buurt en nogmaals een straatbingo te spelen. Opnieuw was er veel interesse! We hadden mooie gesprekken en merkten dat men behoefte heeft aan contact, maar dat dit niet vanzelf ontstaat.

De weken daarna fietsten we door de Vlinderbuurt en vroegen we of het materiaal al was gebruikt. Helaas was dit niet het geval. Opnieuw deden we briefjes in de brievenbussen voor een wedstrijd zwembandgooien en om samen te badmintonnen en te haken. Op deze activiteiten kwamen veel enthousiaste bezoekers af. We besloten daarom om nog iets te doen, zodat we opnieuw terug konden komen: we organiseerden een zonnebloemwedstrijd. Eind augustus gingen we terug om te meten welke zonnebloem het hoogste was. Een jochie kwam trots aanlopen met zijn grote zonnebloem. Er ontstond een gesprek met de moeder en met de andere bewoners over de wens voor een ontmoetingsplek tussen de flats in de vorm van een grote tafel.

Een bewoner gaf aan dat hij handig is met hout en zou kijken wat het kost om zo'n tafel te maken. Vervolgens raakten we in gesprek over Burendag en was de volgende activiteit alweer geboren: het organiseren van Burendag op 26 september! Wat we gaan doen, bedenkt de buurt uiteindelijk zelf. De uitdaging voor ons, als VSP'er en opbouwwerker, is om te kijken hoe we alle vijf flats hierbij kunnen betrekken en of de aanpak die we hier gekozen hebben ook kan werken bij andere flats.

**Ellen Akkerman, opbouwwerker Caleidoscoop**

## 4. Welzijnswerk voor groepen en individuen

### In groepsverband

De door de coronacrisis ontstane situatie, waarin we omkijken naar elkaar en een handje helpen wanneer dat nuttig en nodig is, lijkt sterk op de participatiesamenleving die men voor ogen had ten tijde van de transitie. We hechten er belang aan om dit te blijven doen en met name te benadrukken wat goed gaat, ook na de coronacrisis. Hieronder geven we een korte impressie van de activiteiten die we hebben georganiseerd voor groepen.

- **De opbouwwerkers** hebben vanaf het begin actief contact gezocht en onderhouden met vrijwilligers van de organisaties in de zone waar ze werkzaam zijn. Ze hebben signalen gedeeld, advies gegeven en activiteiten ondersteund die wel mogelijk waren.
- **De straatbingo**, waarbij de VSP'er en de opbouwwerker uit de wijk met elkaar optrokken, bracht zoveel meer dan alleen een spelletje. Zij kwamen in straten waar eerder nog geen contact was gelegd, maar waar toch best veel aan de hand was. Zo was er via deze informele weg opeens een gesprek mogelijk met iemand die als 'zorgmijder' bekendstaat. Een leuk telefoontje na afloop van een bingo in de Vlinderbuurt: "Wat is het leuk om als buurtbewoners met elkaar wat te doen. We willen dit vaker gaan doen, helpen jullie ons op weg?"

- **Er was veel hulpaanbod** voor verpleeg- en verzorgingshuizen in de wijk, maar mede door onze inzet ook voor mensen die begeleid wonen en geen dagbesteding meer hadden. Zo organiseerden we een leuke kaartjesactie met thuiszorgorganisaties, een leuke tekeningenactie, maar deden we ook belrondes om te horen hoe het met de mensen ging. En ook de Paaskoekenactie, mede gerealiseerd door Hart van Heerenveen, was een groot succes.
- **Gemeentebreed zijn er coronaveilige spreekruimten gerealiseerd** voor ketenpartners, waar bijvoorbeeld de budgetmaatjes dankbaar gebruik van maken.
- **Er was goed contact** met de vrijwilligers en de betrokken organisaties. De opbouwwerkers onderhielden contact met de organisaties in hun zone om vrijwilligers te adviseren en op zoek te blijven naar dat wat wel kon.
- **Al sinds het begin van de lockdown** was er goed contact met de Voedselbank en de bibliotheek en zijn er, waar nodig, nieuwe manieren bedacht om gebruikers toch van dienst te kunnen blijven.
- **Het brede netwerk van Hart voor Heerenveen** zorgde voor creatieve oplossingen, waarbij zelfs bedrijven meehielpen die zelf ook in zwaar weer zaten.
- **Het jaarlijkse Meet & Match-evenement** is door de lockdowns niet doorgegaan. Daarmee was de 2019-editie de laatste die door Caleidoscoop is georganiseerd. Wegens de bezuinigingen vanaf

2021 zijn wij genoodzaakt te stoppen met het project Hart voor Heerenveen, waar de Meet & Match onderdeel van uitmaakt.

### Aandacht voor de individuele inwoner

Hieronder geven we een korte impressie van de activiteiten die we hebben georganiseerd voor individuen.

- **Er werd vanuit de werkgroepen** Armoede en Laaggeletterdheid een gezamenlijk initiatief gestart voor de organisatie van 'vraag hulp bij geldzorgen'.
- **Steunpunt de Barones** bleef bereikbaar en breidde haar diensten uit met een telefonisch spreekuur. Daarnaast werkten de medewerkers met dubbele schermen, waardoor de hulpvrager op voldoende afstand toch kon meekijken.
- **Er zijn veel signalen** dat mantelzorgers het moeilijk hebben. Er was in 2020 extra aandacht voor persoonlijk contact, via de telefoon maar ook met attenties, kaartjes en een hart onder de riem.
- **De VSP-auto** werd tijdens de lockdowns, toen er geen personen vervoerd mochten worden, gebruikt om boodschappen te doen voor inwoners zonder netwerk. Er werd een slim betalingssysteem gebruikt, zodat de hulpvrager zelf niet mee hoefde.
- **Het overweldigende hulpaanbod** vanuit #coronahulp werd (deels) gekoppeld aan het maatjesproject voor mogelijk structureel vrijwilligerswerk.

## Welzijnswerker Caleidoscoop start met digitale koffieochtend

*Heerenveen, 28-12-2020*

**Ellen Akkerman van welzijnsorganisatie Caleidoscoop uit Heerenveen is gestart met een digitale koffieochtend via Teams. Die vindt plaats op dinsdag en begint om 10.00 uur.**

Welzijnswerker Akkerman zegt met het initiatief te willen kijken naar wat er wel mogelijk is in deze coronatijd. "Ik merkte dat veel mensen behoefte hebben aan contact, maar dat dit niet kan zoals dat voorheen altijd ging. Elkaar ontmoeten is lastig nu de locaties waar deze ontmoetingen plaatsvinden gesloten zijn, daarom is het digitale kopje koffie bedacht."

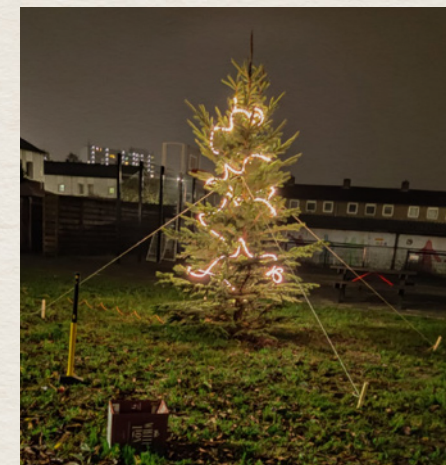
Iedereen die dat wil, kan aanschuiven bij de digitale koffieochtend. "We maken een praatje en drinken samen een kopje koffie. We gaan hiermee door zolang er behoefte aan is."



- **De inzet van de Klussendienst** lag tijdelijk stil, maar de hulpvragers bleken toch (meestal) wel een eigen netwerk te hebben waarmee de vraag kon worden opgelost. Dit leverde ook nieuwe inzichten op. Bij de inrichting van betrokken buurten in de toekomst is dit een zeer waardevolle ontwikkeling. Eind van het jaar kwamen de buitenklussen langzaam weer op gang. Vrijwilligers bleven voorzichtig. Dit maakt dat de VSP'ers nu middels de methode netwerkcoaching meer gaan investeren op het inzetten van het netwerk van hulpvragers.
- **Buurt- en dorpshuizen** werden aan het einde van 2020 aangewezen als plekken waar kwetsbaren terecht kunnen. Dat klinkt mooi, maar veel vrijwilligers in deze centra behoren zelf tot de kwetsbare groepen. Voldoende bezetting om te kunnen openen, was daardoor niet vanzelfsprekend. Waar mogelijk hebben wij geholpen om nieuwe vrijwilligers te vinden, zodat de locaties toch (beperkt) open konden.

## Kerstbomenactie

Door de coronacrisis was er weinig mogelijk en gingen wij als preventieteam van Caleidoscoop op zoek naar wat er wel kon. Het werd: zet heel Heerenveen in het licht. In ieder dorp en iedere wijk werden op verschillende locaties kerstbomen met verlichting neergezet. Hier werden lokaal verschillende acties aan verbonden van 'Wij brengen u een kerstwens' tot 'Wat wens je je buurtbewoners toe?'.



Van dit laatste het volgende voorbeeld: een flatbewoonster kwam met het idee om stickers en borden met de tekst 'achter ieder mondkapje schuilt een glimlach' te maken.

Het preventieteam heeft hiervan de volgende actie gemaakt: aan iedere voordeur in de flat werd een tasje gehangen, gevuld met thee en chocola van een lokale ondernemer, een sticker met de tekst 'achter ieder mondkapje schuilt een glimlach' en een kaartje met daarop 'namens een mede-flatbewoner wordt u dit aangeboden'. Mensen waardeerden deze actie enorm.

**Dorina Fennema, VSP'er**



## Standbeeldenactie

Vanaf 23 november 2020 zijn gedurende twee weken op verschillende plekken in de gemeente Heerenveen standbeelden aangekleed als superhelden. Dit werd gedaan om aandacht te vragen voor de campagne #eventijd.

Bij deze standbeelden werden chocoladeletters en flyers uitgedeeld over de campagne. Dit was een middel om bewoners te spreken over vrijwilligerswerk.

## 5. Samenwerking met partners rond jongeren

Voor de samenwerking met partners in de zone en op scholen heeft corona vanzelfsprekend ook een grote impact gehad. Maar dit heeft ook veel opgeleverd. De verschillende leden van de preventieteams weten elkaar goed te vinden en de lijnen zijn nog korter geworden. De stap naar een collectieve aanpak van problemen is in deze tijd niet of nauwelijks ontwikkeld.

Voor het JIDS-team (Jongerenteam in de school) geldt dat ze vanaf het begin dat de scholen niet meer open waren contact hebben opgenomen met de scholen om goede afstemming te houden. De JGZ-verpleegkundigen waren in het begin minder beschikbaar omdat ze in hun interne organisatie (GGD) aan de slag waren. Dit werd opgevangen door de maatschappelijk werker en de jongerenwerkers. Het werken op afstand was lastiger. Want hoe leg je digitaal contact met een jongere die jou niet kent maar waar de mentor zich zorgen over maakt? Dit vroeg om creativiteit van de werkers. Maar ook dat is gelukt. De conclusie is dat een aantal jongeren zelfs beter te begeleiden is op afstand. Dit inzicht zorgde weer voor een nieuwe manier van ondersteunen.

Voor het ambulante werk is de samenwerking met de afdeling veiligheid en politie weer verder verbeterd. Voor de organisatie van activiteiten voor

jongeren eind van het jaar is samengewerkt met Battle House en de gemeente voor een pubquiz en een online bingo. En de samenwerking met buurtsportcoaches is door corona verbeterd met name door de verwachtingen over samenwerking te delen en afspraken te maken over communicatielijnen. We hebben geconcludeerd dat de manier van werken erg verschillend is, maar elkaar zeker kan versterken als je weet wat je van elkaar kunt verwachten.

## 6. Organisatie, medewerkers, vrijwilligers en financiën van Caleidoscoop

### Medewerkers en interne organisatie

Zoals eerder al in dit jaarverslag geschreven, was het ook intern bij Caleidoscoop een bijzonder jaar. Tijdens de eerste lockdown bleef het kantoor gesloten voor de medewerkers. Drie collega's zorgden ervoor dat inwoners wel altijd een aanspreekpunt vonden op wijkcentrum De As. Al snel was iedereen gewend aan het thuiswerken. Toch was dat in veel gevallen lastig. Zeker als je ook kinderen thuis hebt. Wij zijn daar zo pragmatisch mogelijk mee omgegaan: doe wat je kunt. Ook de mentale gevolgen, van je collega's niet dagelijks zien, waren pittig. Iedereen was dan ook blij dat we richting de zomer weer wat meer vrijheden kregen. Helaas was dat van korte duur. Na de zomer diende de volgende lockdown zich alweer snel aan. In

tegenstelling tot de eerste lockdown hielden we nu het kantoor open voor collega's die thuis vastliepen, of die, omdat ze present waren op straat, een uitvalsbasis nodig hadden. Wel waren er looproutes en maximale aantallen medewerkers per ruimte. Door elkaar toch zo nu en dan te ontmoeten, zorgde dit voor hernieuwde verbinding met de collega's.

### Vrijwilligers

Een welzijnsorganisatie kan haar taak niet uitvoeren zonder vrijwilligers. Ook de vrijwilligers hadden natuurlijk, als inwoner, te maken met alle beperkingen van de coronacrisis. Daarbij komt dat veel vrijwilligers al wat ouder zijn en vaak een groter gezondheidsrisico lopen, mochten ze corona krijgen. Veel vrijwilligers waren om die reden (tijdelijk) niet inzetbaar. Dit is veelal opgevangen door anderen, maar heeft er soms ook voor gezorgd dat activiteiten op een lager pitje stonden. Bijvoorbeeld de eerder beschreven opening van dorps- en wijkcentra, maar ook de uitvoering van de budgetmaatjes en buurtbemiddeling lag deels stil. Wie tijdelijk niet kon komen, bleef natuurlijk deel van de vrijwilligersclub. Hierin hadden en hebben we respect voor een ieders situatie en keuze.



## Financiën

Omdat het grootste deel van de financiering gebruikt wordt voor personele kosten, die vaststaan, vallen de eerste financiële gevolgen van de coronacrisis mee. Een aantal activiteiten ging niet door. Daar werden geen kosten voor gemaakt, maar er stonden ook geen inkomsten tegenover. Als verhuurder van het gebouw aan wijkcentrum De As, hebben wij huurkorting gegeven, om het wijkcentrum financieel niet om te laten vallen.

De € 1,85 miljoen aan subsidie is verdeeld over de volgende domeinen (bedragen zijn afgerond):

- 36 % opvoeden en opgroeien (waaronder jongerenwerk en opvoedondersteuning), € 663.000;
- 19 % opbouwwerk, € 361.000;
- 15 % VSP'er in de buurt, € 275.000;
- 26 % individuele projecten (mantelzorgcoördinatie, vrijwilligerswerk, Barones, buurtbemiddeling, budgetmaatjes, VSP-trainingen, etc.), € 478.000;
- 4 % activiteitenbudgetten, € 78.000.

De jaarcijfers voor 2020 hebben we samengevat in de tabel hiernaast.

## Jaarcijfers 2020

	Resultaat 2019	Begroting 2020	Resultaat 2020
<b>Baten</b>			
Subsidie gemeente	1.959.187	1.863.157	1.855.908
Overige opbrengsten	51.269	40.135	40.390
Verhuur	25.934	27.250	21.434
	<b>2.036.390</b>	<b>1.930.542</b>	<b>1.917.732</b>
<b>Lasten</b>			
Personeelskosten	1.616.563	1.549.020	1.592.454
Huisvestingskosten	173.604	116.861	125.311
Organisatie en overige kosten	184.747	199.507	147.471
Activiteitenkosten	78.019	60.185	47.462
	<b>2.052.933</b>	<b>1.925.573</b>	<b>1.912.698</b>
Exploitatieresultaat	<b>-16.543</b>	4.969	5.034
Mutaties bestemmingsreserves en risicofondsen	<b>-43.639</b>		<b>4.706</b>
<b>Saldo baten en lasten</b>	<b>27.096</b>	<b>4.969</b>	<b>328</b>



## Groei- en bloeikast voor iedereen

Heerenveen, 10-6-2020

**Naast de Sint Jozefschool aan de Van Dekemalaan staat sinds kort een groei- en bloeikast. Dit is een initiatief van de welzijnswerkers Linda van de Poll en Ellen Akkerman van Caleidoscoop.**

Iedereen mag er een potje uithalen of een stekje in een leeg potje zetten en die in de kast plaatsen. Dit vrolijke en groene initiatief is mede mogelijk gemaakt door Dorcas Kringloopwinkel en Welkoop Heerenveen. Basisschool Sint Jozef stelt de plek beschikbaar.

[www.caleidoscoopheerenveen.nl/nieuws/groei-en-bloeikast-bij-sint-jozefschool-moet-vooral-contact-tussen-inwoners-bevorderen/](http://www.caleidoscoopheerenveen.nl/nieuws/groei-en-bloeikast-bij-sint-jozefschool-moet-vooral-contact-tussen-inwoners-bevorderen/)

## 7. Wat hebben we geleerd van 2020?

'*Never waste a good crisis*', zei Winston Churchill ooit. En als we terugkijken op 2020 is deze uitspraak voor ons ook van toepassing. 2020 was een jaar dat er heel anders uitzag dan dat we hadden gepland en toch heeft het ons ook veel gebracht en hebben we dingen geleerd.

De coronacrisis diende zich in een heel korte tijd aan. Toch lukte het om in ongeveer een weekend vele hulpprojecten 'uit de grond te stampen'. Veel van deze projecten ontstonden op initiatief van inwoners van de gemeente. De kracht die in het eerste weekend van de lockdown uitging van de bevolking leek vijf jaar worstelen en sleutelen aan een participatiemaatschappij in één klap op te lossen. Toch blijkt de praktijk weerbarstiger dan gedacht en zijn we nu vooral bezig om vast te houden wat er is ontstaan. Dit levert mooie discussies met bewoners op. Maar ook het besef dat mensen in tijden van crisis best in staat zijn om elkaar hulp te bieden.

We hebben drie belangrijke conclusies getrokken, die we hieronder kort omschrijven.

### **Sociale basis is er, maar professionele ondersteuning is nodig**

Die sociale basis is bij de inwoners in de gemeente Heerenveen wel aanwezig, maar moet wel ondersteund worden vanuit professionals. Enerzijds om vraag en aanbod bij elkaar te brengen, anderzijds omdat het in onze individualistische maatschappij domweg niet lukt om voor iedereen een passend ondersteuningsnetwerk te vormen in het vrijwillige kader.



### **Echt contact is belangrijk en inzicht in nieuwe contactmogelijkheden**

Een ander belangrijk element dat naar boven kwam drijven, is contact. Het elkaar fysiek ontmoeten werd erg gemist, zagen we al snel. Dat is voor ons mensen net zo belangrijk als zuurstof en eten. Toch bleek het digitaal contact ook nieuwe mogelijkheden te bieden, met name in het contact met jongeren. Deze nieuwe inzichten nemen we ook mee in ons werk.

### **Vasthouden van bewonersinitiatieven**

Ze zeggen wel dat je in een crisis mensen pas echt goed leert kennen. Dat geldt zeker voor de medewerkers van Caleidoscoop. Die gingen niet bij de pakken neerzitten, maar bleven doen waar ze goed in zijn. We hebben signalen opgepakt en met organisaties meegedacht over oplossingen. De initiatieven die spontaan ontstonden en de samenwerking met inwoners en vrijwilligers waren hartverwarmend. De kunst wordt om de inzet van bewonersinitiatieven vast te houden.

**Caleidoscoop, voorjaar 2021**



Lidy Hogeling, gezinsmaatje bij Caleidoscoop en winnares van de Zilveren Duim Aanmoedigingsprijs

Foto Elise Meijerink

**Welzijnswerk**