



## **Activiteitenverslag 2017**

**WIJ Heemstede**  
Herenweg 96  
2101 MP Heemstede  
tel. (023) 548 38 28  
[info@wijheemstede.nl](mailto:info@wijheemstede.nl)  
[www.wijheemstede.nl](http://www.wijheemstede.nl)

## Inhoudsopgave

Voorwoord		2
Inleiding		3
1.	WIJ Heemstede: Missie, werkwijze en doelstellingen	5
2.	Sociaal Werk	5
2.1.	Jeugd- en Tienerwerk	5
2.2.	Volwassenen	6
2.3.	Senioren	7
3.	Kwetsbare groepen	8
3.1.	Maatschappelijk Werk	9
3.2.	Statushouders	10
4.	Samenwerking	11
4.1.	Samenwerking met de Diaconie van de Protestantse Kerk Heemstede	11
4.2.	Vrijwilligerspunt	12
4.3.	Maatschappelijke stage Hageveld	13
4.4.	Loketten gemeente Heemstede	13
4.5.	Multidisciplinair overleg de Peilstok	13
4.6.	Stichting de Baan	14
4.7.	Trefpunt Dementie	14
4.8.	Project Knuffelhond	14
5.	Personeel	15
6.	Beheer en exploitatie van gebouwen, accommodaties	17
	Accommodatie en verhuur	17
	Eethuis, lunchcafé	19
7.	Ondersteunen van en samenwerken met andere organisaties	20
8.	Klachtencommissie	21
9.	Verslag van het bestuur	21

## Voorwoord

Met genoegen presenteren we het jaarverslag 2017 van Stichting WIJ Heemstede. Het is een jaar geweest waarin veel gebeurd is. Zowel inhoudelijk, organisatorisch, facilitair als financieel heeft WIJ Heemstede nieuwe ontwikkelingen in gang gezet. Ontwikkelingen, die noodzakelijk zijn om een toekomstbestendige welzijnsorganisatie te worden.

We hopen dat in ons jaarverslag 2017 het nieuwe elan doorklinkt. Medewerkers en vrijwilligers zijn in 2017 weer met veel enthousiasme op vragen van Heemstedse inwoners ingegaan. Er zijn vele cursussen en lezingen georganiseerd voor volwassenen. Voor jeugd was er in Plexat veel te doen en in diverse wijken zijn in samenwerking met bewoners activiteiten georganiseerd en uitgevoerd.

In de landelijke ‘week van de eenzaamheid’ heeft WIJ Heemstede als weerwoord ‘een week van de ontmoeting’ in diverse wijken georganiseerd. Dat was een groot succes.

En natuurlijk zijn er vanuit de locatie Lieven de Key weer veel diensten door professionals en vrijwilligers aan ouderen verleend.

Intern, zijn we op het gebied van personeelswerk en salarisadministratie aan het digitaliseren. Daarnaast heeft de voorbereiding op de nieuwe privacy wetgeving ook de nodige tijd gekost.

Kortom: Het is een jaarverslag van een bruisende organisatie met veel informatie over wat WIJ Heemstede het afgelopen jaar heeft gedaan en bereikt.

We danken al onze medewerkers en vrijwilligers voor hun inzet. Zij hebben weer een verschil in Heemstede kunnen maken. Maar ook de goede samenwerking met allerlei andere organisaties is belangrijk geweest om ons werk goed te kunnen doen. Dus ook dank aan hen. Tot slot, maar zeker niet in de laatste plaats, dank aan de gemeente. Wij zijn blij met de steun in het afgelopen jaar om naast ons reguliere werk ook de nodige stappen te kunnen maken richting een moderne eigentijdse welzijnsorganisatie.

Annette Aukema,  
directeur

## Inleiding

WIJ Heemstede werkt aan een toekomstbestendige welzijnsorganisatie. Dat betekent een koers waarin we op eigentijdse wijze werken aan preventie en ontwikkeling. Eigentijds betekent samen met burgers en andere organisaties. Het uitgangspunt van WIJ Heemstede is samen voorkomen en samen groeien. De ontwikkeling naar een toekomstbestendige welzijnsorganisatie vraagt het nodige van de organisatie en haar medewerkers. Het proces is dan ook nog zeker niet afgerond en zal in 2018 worden gecontinueerd.

In 2017 is een deel van de medewerkers van de voormalige organisatie voor maatschappelijke dienstverlening Kontext, onderdeel van WIJ Heemstede geworden. Er zijn bijeenkomsten geweest om het maatschappelijk werk team te integreren in het team Welzijn van WIJ Heemstede. Met de komst van deze beroepskrachten en het jaar daarvoor medewerkers van de voormalige stichting Welzijn Ouderen Heemstede is duidelijk geworden dat WIJ Heemstede een zodanige omvang heeft gekregen dat een directeursfunctie noodzakelijk werd. Tijdens dit verslagjaar is dan ook, in eerste instantie voor de duur van 2 jaar een directeur aangesteld, die externe contacten onderhoudt, samenwerking met maatschappelijke organisaties stimuleert en vernieuwing in het sociaal domein samen met de manager sociaal werk en medewerkers vorm geeft.

Met alle medewerkers zijn ambitie gesprekken gevoerd, waardoor een goed beeld is ontstaan van de manier van werken van medewerkers, de manier waarop medewerkers naar de organisatie kijken, hoe zij hun werk ervaren en welk toekomstperspectief zij voor zichzelf zien. Op basis hiervan zal het loopbaanperspectief regelmatig worden besproken en deskundigheidsbevordering worden gestimuleerd.

WIJ Heemstede is overgegaan op het digitaliseren van de personeelsdossiers en de salarisadministratie. Dit heeft van de afdelingen P&O en Financiën en Diensten veel tijd en energie gekost, maar levert op termijn ook tijd op. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen om alles voor de uitvoering van de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming op orde te krijgen. Deze veranderingen in wet en regelgeving kosten veel tijd en energie, maar leveren uiteindelijk ook het nodige op. Namelijk een zorgvuldige omgang met de gegevens van burgers die bij ons activiteiten doen of ondersteuning krijgen.

WIJ Heemstede vindt het belangrijk dat professionals kennis delen en op de hoogte blijven van recente ontwikkelingen in het sociaal domein. Eens per maand werd een personeelsbijeenkomst georganiseerd voor alle personeelsleden. Tijdens deze bijeenkomsten werd gecommuniceerd over interne kwesties en externe bijeenkomsten en er werd aan kennisoverdracht gedaan. Medewerkers die naar een lezing, workshop of congres geweest waren, vertelden wat zij daar aan relevante kennis hadden opgedaan om met collega's te delen.

WIJ Heemstede heeft het afgelopen jaar in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties veel activiteiten uitgevoerd in de gebouwen die WIJ Heemstede beheert. De samenwerking met Kennemerhart is verstevigd, alsmede met de bibliotheek.

In overleg met de gemeente is besloten dat de beheerfunctie geen onderdeel van WIJ Heemstede uitmaakt. Vanuit de gemeente wordt de beheerfunctie van het pand aan het Julianaplein 1 uitgevoerd met ingang van het voorjaar 2018.

In 2017 zijn voorbereidingen getroffen om de verhuizing van groepen van de accommodaties De Luifel, Lieven de Key en Res Novaplein naar het pand aan het Julianaplein 1 soepel te laten verlopen. WIJ Heemstede kijkt ernaar uit om in het pand aan het Julianaplein 1 gehuisvest te worden. Zij verheugt zich vooral op de mogelijkheden die het samenwerken met andere organisaties zal bieden.

Bij het pand De Luifel is de buitenomgeving aangepakt. Er is een tuin aangelegd met daarin banken waar bezoekers en deelnemers van activiteiten gebruik van kunnen maken. Ook zijn er onderhoudsactiviteiten aan de theaterzaal van De Luifel uitgevoerd. Er zijn nieuw theatergordijnen gekomen en de constructie voor theaterverlichting is vervangen. We hebben dit gefinancierd met fondsen, giften en een eigen bijdrage. De Molenwerf is verbouwd, zodat de kinderopvang hier gehuisvest kon worden en Zorgbalans haar intrek kon nemen. De kosten van de investering zijn verdeeld tussen de gemeente, Zorgbalans en WIJ Heemstede.

WIJ Heemstede is met haar huurders altijd op zoek naar mogelijkheden om op 'organische' wijze mensen aan elkaar te verbinden. Het gaat om contacten tussen mensen, die niet zo vanzelfsprekend zijn. Zoals mensen met een beperking en mensen zonder beperking, ouderen en kinderen. We vinden dit erg belangrijk en zien dat het werkt.

WIJ Heemstede heeft het afgelopen jaar ook gewerkt aan het beter zichtbaar maken van de ureninzet van medewerkers. Voor de subsidieaanvraag 2019 en 2020 willen we de gemeente meer inzicht geven in nut en noodzaak van onze ureninzet en de wijze waarop we ons werk uit willen voeren in het sociaal domein.

Na de beschrijving in het eerste hoofdstuk van het doel en de werkwijze van WIJ Heemstede wordt, verdeeld over verschillende hoofdstukken, aangegeven wat we in 2017 op het gebied van sociaal werk en kunst en cultuur hebben gedaan. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op het personeelsbeleid. Hoofdstuk 6 gaat over beheer en exploitatie van gebouwen, accommodaties. De inhoudelijke verantwoording van het bestuur staat in hoofdstuk 9 en de verantwoording van de besteding van het toegekende subsidiegeld is te vinden in het financieel verslag 2017.

## 1. WIJ Heemstede; Missie, werkwijze en doelstellingen

WIJ Heemstede is een professionele welzijnsinstelling die mensen van alle leeftijden kansen biedt, met elkaar verbindt en hen sterkt in het behoud van eigen regie op een zinvol en plezierig leven.

WIJ Heemstede stelt de inwoner van Heemstede centraal en organiseert samen met inwoners en andere maatschappelijke organisaties activiteiten gericht op vorming, educatie, cultuur, ontspanning en ondersteuning in wijken en buurten.

WIJ Heemstede doet dit met als doel:

- Iedereen in staat te stellen een waardevolle bijdrage aan de samenleving te leveren;
- Mensen hiertoe kansen en mogelijkheden te bieden;
- Mensen waar nodig te ondersteunen.

## 2. Sociaal werk

Sociaal Werk omvat alle inspanningen van professionals werkzaam in het Sociaal Domein. Gezamenlijk zetten Sociaal Werkers zich in voor het bevorderen van welzijn, het faciliteren en versterken van onderling contact. Voor het vroeg kunnen signaleren en verhelderen van hulpvragen en voor het vinden van passende antwoorden hierop. Sociaal Werk draagt bij aan het realiseren van veerkrachtige netwerken, die het welzijn bevorderen en die helpen voorkomen dat beginnende problemen leiden tot een neerwaartse spiraal. Dit draagt bij aan een zo gezond, zinvol en zelfstandig mogelijk leven.

De expertise van de Sociaal Werkers van WIJ Heemstede, het kinder- en tienerwerk, sociaal-cultureel werk, het maatschappelijk en ouderenwerk, wordt ingezet ten behoeve van het versterken van de sociale infrastructuur en van de kwaliteit van wonen en leven in Heemstede. Dit doen wij in samenhang en samenwerking met de inwoners van Heemstede, met vrijwilligers en met het - in ontwikkeling zijnde - netwerk van partners op het gebied van zorg-, hulp- en dienstverlening inclusief het onderwijs, WMO-loket Heemstede en het Centrum voor Jeugd en Gezin.

*In 2018 zullen wij het Sociaal Werk, zowel intern als extern verder vormgeven en ontwikkelen.*

### 2.1 Kinder- en Tienerwerk

De focus van het kinder- en tienerwerk is van aanbodgerichte activiteiten meer komen te liggen op wijk- en buurtgerichte activiteiten, met als doel:

- In contact komen met gezinnen in Heemstede;
- Ophalen van- en aansluiten bij vragen en initiatieven van buurtbewoners;
- Versterken van de sociale cohesie in straten en buurten - zowel tussen volwassenen als tussen kinderen.

Om capaciteit hiervoor vrij te maken zijn in samenspraak met de scholen, de naschoolse activiteiten in 2017 afgebouwd en wordt er geïnvesteerd in de ombouw naar meer wijk- en buurtgerichte activiteiten.

*Deze ontwikkeling zetten we in 2018 voort, waarbij we het Sociaal Werk in brede zin actief meer naar de inwoners van Heemstede brengen.*

We zijn er trots op dat we met minimale professionele inzet een zo breed en aantrekkelijk mogelijk programma hebben kunnen realiseren. Dit kon worden gerealiseerd door de niet aflatende inzet van een vijftigtal jonge vrijwilligers, die betrokken waren bij het kinder- en tienerwerk.

Activiteit	Aantal Deelnemers	Vrijwillige Inzet
Buitenactiviteiten	229	34
Heemgames	1400	50
Kijk in de Wijkactiviteiten	660 bewoners jong tot oud	50
Week van de Ontmoeting	200 bewoners jong tot oud	
Vakantieweek de Buitenboel	183 kinderen, 200 (groot-)ouders	50
Peuter- en Kleuter Activiteiten	244, gemiddeld 14 per keer	10
Sportinloop 14+	262	19
CKV	740	10
Mini Mysteryland i.s.m. de Hartekamp	81	21
Kinderactiviteiten	206	20
Nx'n	799	20
Naschoolse activiteiten	295	-

## 2.2 Volwassenen

WIJ Heemstede kent een groot en divers aanbod van culturele, educatieve en recreatieve activiteiten die goed worden bezocht en positief worden gewaardeerd. Ook dit zou niet mogelijk zijn zonder de inzet van onze grote groep vrijwilligers. Daar zijn we trots op.

Onder de noemer WIJ-Nova werden films, lezingen, culturele middagen en themamaaltijden georganiseerd. Vanuit WIJ-Trefpunt vonden lezingen plaats over kunst, cultuur, zingeving, natuur en gezondheid. Tevens boden we een divers aanbod cursussen en werd er vanuit de Luifel 3 keer per week een lunch en 4 keer per week een diner geserveerd, regelmatig in combinatie met een ontmoetingsactiviteit gekoppeld aan een thema of film. Wat al deze activiteiten gemeen hebben, is dat zij zowel deelnemers als vrijwilligers een prettige, zinvolle tijdsbesteding bezorgen, waarbij ontmoeting, ontwikkeling en uitwisseling centraal staan.

Een groot aantal cursussen kent reeds jaren een vaste groep deelnemers, waardoor netwerken zijn ontstaan waarbinnen mensen met elkaar meeleven en er voor elkaar zijn als dit nodig is.

In 2017 zijn deelnemers aantallen wederom toegenomen en het activiteitsaanbod is uitgebreid. De grens van wat geboden kan worden, lijkt te zijn bereikt en dreigt ten koste te gaan van capaciteit ten behoeve van het ontwikkelen van nieuw aanbod voor de meer kwetsbare en moeilijk te bereiken inwoners van Heemstede en van het ondersteunen van burgerinitiatieven, zoals we dat dit jaar hebben gedaan bij het burgerinitiatief 'Heemsteeds Duurzamer Leven'. Dergelijke initiatieven ondersteunen we niet alleen graag maar zouden we ook meer willen initiëren en activeren.

*In 2018 zetten we ons dan ook in om bestaande groepen op een andere manier te faciliteren, waardoor capaciteit vrijkomt voor innovatie van aanbod en werkwijze ten behoeve van het meer en beter bereiken van kwetsbare burgers.*

Type activiteit	Aantal	Gem. deelnemers	Totaal	Vrijwilligers
Themabijeenkomsten	57	34	1938	28
Film in- of exclusief lunch/diner	53	38	2014	15
Boeken en verhalen ism de bibliotheek	9	63	567	11
Vrolijke Vrijdag	9	32	288	4
Excursies	9	27	243	2
<b>Totaal</b>	<b>137</b>	<b>36.8</b>	<b>5050</b>	<b>60</b>

Cursussen	Aantal	Cursisten per groep	Totaal	Vrijwilligers
Bewegen	21	22-23	470	7
Talen	5	15-16	78	-
Creatief	16	16-17	265	2
Koken	2	8	16	-
Educatief, kunst & cultuur	13	16-17	219	2 plus Seniorenweb
Ontspanning en ontmoeting	4	26-27	107	2
<b>Totaal</b>	<b>61</b>	<b>19</b>	<b>1155</b>	<b>13 plus Seniorenweb</b>

### 2.3 Senioren

Vanuit onze locatie Lieven de Key verzorgde een groep kantoor vrijwilligers receptie en administratieve taken voor het Dienstencentrum voor Senioren. Tevens faciliteerden we een pedicure, rijbewijskeuringen en boden we drie dagen per week onderdak aan een dagcentrum van Kennemerhart. In juni is wekelijks de Sociëteit Ouderen van start gegaan. Zij bood een ontmoetingsplek aan kwetsbare ouderen, waarbij preventief snel valt in te haken op leeftijdsfase gerelateerde problemen. In samenwerking met het WMO loket Heemstede is dit jaar de seniorenengids herzien en opnieuw uitgebracht.

Het Dienstencentrum en de Sociëteit droegen bij aan het bevorderen van het zo lang- en prettig mogelijk zelfstandig thuis wonen. Dit werd enerzijds gefaciliteerd door ondersteuning bij praktische zaken en anderzijds door diensten gericht op signalering en welzijn. De diensten werden grotendeels uitgevoerd door vrijwilligers. Ten behoeve van de planning van het vrijwilligersvervoer, is door een vrijwilliger een registratie-app ontwikkeld, 'de Ritmeester', waar we heel content mee zijn.

Twee parttime beroepskrachten waren verantwoordelijk voor werving, selectie, scholing, coördinatie, werkbegeleiding, pr, sturing, innovatie, externe samenwerking en ontwikkeling van de groep (kantoor-)vrijwilligers en van de afnemers en deelnemers aan de Sociëteit en de diensten. De kantoor vrijwilligers werden hierin voor 6 uur per week bijgestaan door een administratief medewerkster.

*In 2018 staat de verhuizing naar het multifunctionele gebouw aan het Julianaplein centraal. De Sociëteit zal worden uitgebreid, evenals het groepsvervoer voor de dagcentra van Kennemerhart en Zorgbalans. We gaan meer samenwerken met bestaande en met nieuwe partners. Dit vraagt om uitbreiding van het takenpakket van de kantoor vrijwilligers en verandering in werkprocessen en scholing van bestaande en nieuwe vrijwilligers.*



Diensten	Afnemers	Vrijwilligers
Administratieve en/of financiële huishulp	15	10
Belasting dienstverlening	196	6
Klussendienst	81	4
Computerhulp	67	3
Vrijwilligersvervoer naar diverse bestemmingen in Heemstede	4.244 ritten	18
Begeleidend vrijwilligersvervoer naar en van het ziekenhuis	82 ritten	15
Vrijwilligersvervoer t.b.v. verre ritten	21 ritten	7
Vrijwilligers plus - begeleiden ouderen tot de spreekkamer	5	7
Huisbezoek 80-jarigen: 238 aangeschreven	108	6
Telefooncirkel	7	5
Uitstapjes met de KO-bus - 49 tochten	337	2 per tocht
Vervoer deelnemers dagcentrum van en naar huis ma, do en vr.	1599 ritten	10
Tijd voor 2	21	9
De Sociëteit - 29 bijeenkomsten	13 - 14 per keer	6
Sociëteit activiteiten - i.s.m. Kennemerhart, ANBO, Bibliotheek	105	6
Koffie met Kunst - ontstaan vanuit behoefte Sociëteit bezoekers	14	
Kantoor vrijwilligers	7885 telefonische en 1607 fysieke contacten	14
Pedicure	179	-
Rijbewijskeuringen	315	-

### 3. Kwetsbare groepen

Onder kwetsbare groepen worden mensen verstaan waarbij de balans tussen draagkracht en draaglast zodanig verstoord is dat zij risico lopen op maatschappelijke uitval of sociale uitsluiting. Iedereen loopt risico om sociaal kwetsbaar te worden, waarbij een aantal factoren zijn aan te wijzen die elkaar veelal negatief beïnvloeden:

- Inkomen en Financiën: Inkomens rond of onder het sociaal minimum, schuldenproblematiek.
- Familie en Sociale relaties: Éénoudergezinnen en eenpersoonshuishoudens.
- Eenzaamheid: Het ervaren aan gemis van betekenisvolle sociale relaties.
- Alcohol- en drugsgebruik.
- Huisvestingsproblematiek: Signalen van overlast.
- Lichamelijke en psychische gezondheid.
- Lichamelijke en verstandelijke beperking.
- Psychosociale problematiek.

Doel van de WMO is om iedereen zo lang en zelfstandig mogelijk te laten meedoen. Het is voor kwetsbare mensen vaak moeilijk zelf hulpbronnen in te schakelen. Problemen kunnen daardoor onnodig groot worden.

*In 2018 wil WIJ-Heemstede haar preventieve werking meer waar maken voor inwoners van Heemstede die de weg naar hulpbronnen zelf niet makkelijk vinden, door ons regelmatig zichtbaar en benaderbaar in de openbare ruimte te laten zien; door actief het contact met inwoners in Heemstede aan te gaan; door hen actief te betrekken bij de welzijns- en preventie bevorderende activiteiten.*

WIJ Heemstede is er voor alle inwoners van Heemstede, ongeacht leeftijd, achtergrond of beperking. We bieden onze activiteiten aan een zo breed mogelijke doelgroep, waarbij we onder meer samenwerkten met de Bibliotheek, Kennemerhart, Zorgbalans, Tandem, Alzheimer Nederland, Stichting de Baan, Stichting Taalcoaches Zuid Kennemerland, Platform Vluchtelingen, VluchtelingenWerk Noordwestholland, Home Instead en de gemeente (CJG en WMO-loket). Het huisvesten van de dagcentra van Kennemerhart en Zorgbalans droeg bij aan de kanteling naar voren: bezoekers van de dagcentra maakten, waar mogelijk, gebruik van het brede aanbod van WIJ Heemstede en komen daardoor ook met andere mensen in contact. Vrijwilligers vinden een zinvolle invulling van hun tijd in het verlenen van hand- en spandiensten op de dagcentra en leerlingen van Hageveld kwamen via hun maatschappelijke stage in contact met deze vorm van ondersteuning.

### 3.1 Maatschappelijk Werk

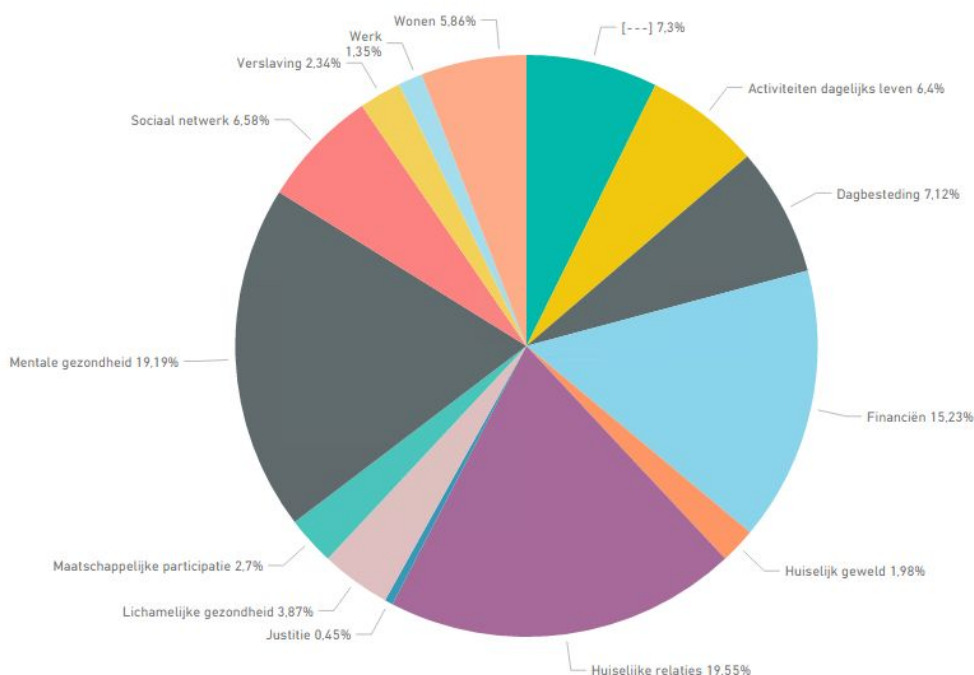
Maatschappelijk werk heeft dit jaar zijn intrede gedaan bij WIJ Heemstede. Het is een niet meer weg te denken facet van onze integrale dienstverlening gericht op welzijn en participatie van de Heemstedse inwoners. De sociaal werkers maatschappelijke dienstverlening, richten zich daarbij vooral op individuele vragen waarbij zij, juist ook door hun deelname aan het WMO loket Heemstede en het Centrum voor Jeugd en Gezin, een belangrijke schakel zijn in de verbinding tussen welzijn, hulp- en dienstverlening. In 2017 heeft groepsaanbod plaatsgevonden op de volgende thema's:

Cursus	Omschrijving	Deelnemers
Ouderschap Blijft	Ouderschap na Echtscheiding	3 ouderparen
Persoonlijk Leiderschap	Hoe regie te houden op je eigen leven.	4

Nieuwe Casussen	Afgesloten Casussen	Openstaande Csn.	Voedselbank aanvragen
367	189	233	35

Informatie & Advies	Kort contact	Enkelvoudige trjctn.	Meervoudige trjctn.
63	44	242	125

In de hulpvragen zien we met name die onderwerpen terug die kenmerkend zijn voor sociaal kwetsbare groepen.



De sociaal werkers maatschappelijke dienstverlening pakten eveneens sociaal juridische vragen op. We zagen hierin een toename, wat inherent was aan de toename van financiële vragen. Als er strikt juridische kennis nodig was om de vraag te beantwoorden werd verwezen naar het Juridisch Loket. Vragen die gesteld werden hadden te maken met:

- Moeilijkheden bij het verwerven van een basisinkomen; uitkering, toeslagen, minimabeleid, leefgeld.
- Onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal onder meer bij statushouders.
- Inkomensverlies ten gevolge van echtscheiding of verhuizing en als gevolg van het opnieuw moeten aanvragen van regelingen waardoor er enkele weken tot 2 maanden geen inkomen is.

*In 2018 gaat de 'Formulierenbrigade' van start, waarbij vrijwilligers worden geschoold mensen bij te staan bij het begrijpen van voorzieningen, bij het aanvragen daarvan en bij het begrijpen van communicatie hierover.*

Aanvragen voor maatschappelijk werk kwamen voor de helft via het WMO-loket Heemstede. De andere helft via het Centrum voor Jeugd en Gezin, woningbouwvereniging, zorgaanbieders, inwoners zelf en de huisarts. De aanmeldingen via deze laatste twee namen sterk af. De aanname daarbij is dat dit enerzijds het gevolg is van de invoering van de POH (PraktijkOndersteuner Huisartsen), anderzijds door onvoldoende bekendheid van het aanbod van maatschappelijk werk bij WIJ Heemstede.

*In 2018 verhuizen de sociaal werkers maatschappelijke dienstverlening naar het multifunctionele gebouw aan het Julianaplein. We willen meer werk maken van onze bekendheid onder inwoners en samenwerkingspartners van Heemstede, alsmede aan onze kwaliteitsstandaarden door het optimaliseren van onze werkprocessen en door het delen van onze expertise met andere facetten van Sociaal Werk. Zowel intern bij WIJ Heemstede als met onze samenwerkingspartners.*

### 3.2 Statushouders

Vanaf 2015 hebben 184 mensen via het COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers) hun weg naar Heemstede weten te vinden. Dit aantal was onderhevig aan verandering onder meer ten gevolge van gezinshereniging, gezinsuitbreiding en verhuizingen. De inspanning van WIJ Heemstede was erop gericht statushouders te helpen hun weg te vinden in de Nederlandse samenleving.

Wij werkten samen met Stichting Taalcoaches Zuid Kennemerland waarbij een vrijwilliger één keer per week af sprak met iemand die de Nederlandse taal aan het leren is. WIJ Heemstede bood beleidsmatige en administratieve ondersteuning.

*In 2018 continueren we de activiteiten, waarbij wordt ingezet op doorgeleiding en kruisbestuiving met andere activiteiten vanuit WIJ Heemstede. Tevens zetten we in op het realiseren van het project 'de VoorleesExpress' ten behoeve van de versterking van de Nederlandse taalbeheersing van ouders én de Nederlandse taalontwikkeling van hun kinderen.*

Activiteit	Deelnemers	Vrijwillige inzet
Introductie bijeenkomsten Nieuwkomers	77	14
Welkomstmiddag i.s.m. Platform Vluchtelingen Heemstede	35	5
Foto tentoonstelling Raadhuis, i.s.m. Fotoclub WIJ Heemstede	6 en 63 bezoekers bij opening	2
Conversatiegroep Vrouwen	6	1
Activiteiten Syrische en Eritrese gezinnen	6	1

#### 4. Samenwerking

WIJ Heemstede staat voor SAMEN VOORKOMEN en GROEIEN: De rijkdom van ons aanbod en onze dienstverlening zou lang niet zoveel kleur hebben zonder de hulp van en samenwerking met de inwoners van Heemstede, de gemeente en onze vrijwilligers. Ook onze partners op het gebied van zorg-, hulp- en dienstverlening en organisaties op het gebied van muziek, kunst en cultuur maken daar onderdeel van uit.

*Ook in 2018 investeren we in de samenwerking in brede zin met inwoners en partijen die bijdragen aan het welbevinden van de Heemsteedse bevolking in het algemeen en aan die van kwetsbare groepen in het bijzonder. Waarbij we actief insteken op zichtbaarheid, contact en verbinding tussen inwoners en ondernemers in Heemstede. We kennen daarbij grote waarde toe aan muziek, kunst en cultuur, als bindmiddel tussen mensen in verschillende wijken en buurten.*

##### 4.1 Samenwerking met de Diaconie van de Protestantse Kerk Heemstede

In augustus 2017 is de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen WIJ Heemstede en de Diaconie van de Protestantse Kerk Heemstede feestelijk ondertekend door beide besturen. Vanuit de locatie van de Diaconie bij de Kerk aan de Achterweg, de Pauwehof, werd onder coördinatie van een Sociaal Werker van WIJ Heemstede een divers aanbod aan activiteiten geboden ten behoeve van kwetsbare ouderen.

De Sociaal Werker organiseerde en coördineerde het cursusaanbod en gaf leiding aan een groep van 22 gastvrouwen, één kantoorvrijwilliger en drie activiteiten vrijwilligers. Hiermee droeg de Pauwehof bij aan zinvolle tijdsbesteding voor zowel vrijwilligers als bezoekers van de Pauwehof. Sociale contacten werden onderhouden, netwerken ontstonden en werden verstevigd. De preventieve werking die hiervan uitging, in combinatie met het tijdig signaleren en bespreken van eventuele individuele vragen, droeg bij aan het welbevinden van de ouderen.

Type activiteit	Aantal	Bijeenkomsten	Gem. deelnemers	Totaal
Bewegen	10: 22 groepen	313	13 per bijeenkomst.	3946
Creatief	17: 32 groepen	290	10 per bijeenkomst.	2939
Talen	1: 2 groepen	24	9 per bijeenkomst.	216
Educatief	10: 14 groepen	76	11 per bijeenkomst.	807
Inloop	3	27	4 per bijeenkomst.	115
Open Dag	1	1	90 deelnemers	90
<b>Totaal</b>	<b>42: 74 groepen</b>	<b>731</b>	<b>11</b>	<b>8113</b>

*In 2018 wordt het aanbod gecontinueerd, waarbij afstemming over het aanbod tussen WIJ Heemstede en de Diaconie periodiek plaatsvindt.*

## 4.2 Vrijwilligerspunt

Een team van vier vrijwilligers gaf onder leiding van een Sociaal Werker uitvoering aan bemiddelingstaken, aan de 3-wekelijkse spreekuren vanuit de Luifel en aan het beheer van de Vacaturebank. Het Vrijwilligerspunt verbindt, verstrekt informatie, bemiddelt, biedt scholing en promoot het vrijwilligerswerk. In het verslagjaar zijn voorbereidingen getroffen voor het versterken van het vrijwilligerswerk door middel van een online platform 'WeHelpen'.

### Kerngetallen Vrijwilligerspunt 2015 - 2017

We zien verschuivingen in het aantal vrijwilligers dat zich meldt en de vraag naar vrijwilligers. De transformatie van AWBZ en Jeugdwet lijkt van invloed te zijn op de toenemende vraag naar vrijwilligerswerk als waarborg van zorg en aanbod bij maatschappelijke organisaties. Dat zien we ook bij WIJ Heemstede.

### Opleidingsniveau Vrijwilligers 2015 - 2017

Er is een sterke afname in de aanmeldingen van middelbaar en hoger opgeleiden tegen een toename van mensen uit sociaal kwetsbare groepen. Dit lijkt samen te hangen met de Participatiewet, waarbij het vrijwilligerswerk als (re-integratie)middel tot participatie moet leiden.

### Leeftijdsopbouw Vrijwilligers 2015 - 2017

De verschuiving in leeftijdsopbouw lijkt samen te hangen met de aantrekkelijke arbeidsmarkt, de latere pensioenleeftijd en de toenemende mantelzorgtaken.

Activiteiten	2017	2016	2015
Werving aantal vrijwilligers	66	97	97
Aantal nieuwe vacatures	120	111	116
Bemiddelingen	99	118	124
Deelnemers scholingsactiviteiten: 2 keer per jaar	15	34	34
Aantal deelnemers vrijwilligersfeest: 1 keer per jaar	200	200	150
Aantal activiteiten tbv vergroten zichtbaarheid: Open inloop op Locatie	5	-	-

*De veranderingen in het vrijwilligerswerk maakt het extra belangrijk om goed in scholing te blijven investeren, waarbij we beter willen aansluiten op niveau en vraag, alsmede in ondersteuning en bemiddeling tussen aanvrager en kandidaat vrijwilliger. We gaan het vrijwilligerswerk beter zichtbaar en meer toegankelijk positioneren in Heemstede. Met de implementatie in 2018 van het online platform WeHelpen, gericht op vrijwillige inzet en burenhulp, wordt hier een extra impuls aan gegeven.*

### 4.3 Maatschappelijke stage Hageveld

Ondanks het wegvallen van de financiering van de overheid, ging Atheneum College Hageveld door met maatschappelijke stages. WIJ Heemstede werkte met Hageveld samen, waarbij 200 VWO leerlingen uit de vierde klas in de maand juni voor de periode van een week in contact werden gebracht met verschillende vormen van vrijwilligerswerk bij organisaties in Heemstede en omgeving.

*We kennen groot belang toe aan de voortzetting van maatschappelijke stages. Door jong in contact te komen met vrijwilligerswerk, met maatschappelijke organisaties en specifieke doelgroepen wordt het wereldbeeld van jonge mensen vergroot. Dit draagt bij aan sociale cohesie en aan het verlagen van de drempel om zelf vrijwilliger te worden. Dit zien we ook terug in onze grote groep jonge vrijwilligers.*

### 4.4 Loketten gemeente Heemstede

Vanuit het 'twee-benen principe', leverde WIJ Heemstede formatie ouderenadvies en maatschappelijk werk ten behoeve het WMO-loket Heemstede en het CJG-loket Heemstede, het Centrum voor Jeugd en Gezin. Dit principe maakte het mogelijk dat medewerkers hun binding met WIJ Heemstede - en daarmee met hun vakgebied konden onderhouden. Het draagt bij aan het netwerk-principe van zowel WMO-loket Heemstede als het CJG-loket; Informatie en ontwikkelingen bij de diverse partijen waar de loketten mee samenwerken, zijn snel bekend. Benodigde expertise is vanuit de loketten snel toegankelijk voor de inwoners van Heemstede.

Het leeuwendeel van het dienstverband van de betreffende medewerkers, werd ingevuld met de taken vanuit de loketten. Logischerwijs bracht dit identiteitsvragen met zich mee; ben ik medewerker van WIJ-Heemstede, van de gemeente, van het WMO-loket? Ben ik maatschappelijk werker, ouderenadviseur, CJG-coach, loketmedewerker? Wie zijn mijn collega's, wie is mijn leidinggevende en wat is diens rol?

Het twee-benen principe wordt door betrokkenen omarmd. Het draagt bij aan een korte lijn vanuit de loketten naar WIJ Heemstede. In beide loketten is sprake van een goed werkend team, waarbij betrokkenen binnen de beschikbare tijd relaties onderhouden met vooral vakgroep genoten werkzaam bij WIJ Heemstede.

*In 2018 kijken we hoe het twee-benen principe efficiënter en doelmatiger vorm kan worden gegeven. We willen investeren in 'tweerichtingsverkeer'; van Loket naar WIJ-Heemstede en vice versa. Dit draagt bij aan het verhelderen, versterken en verbeteren van de verbinding tussen WIJ-Heemstede en de loketten en daarmee aan het welzijn van de inwoners van Heemstede. De uitgangspunten en visie van Sociaal Werk biedt hierbij een leidraad.*

### 4.5 Multidisciplinair overleg de Peilstok

De Peilstok richt zich reeds vijf jaar op signalen van jeugd gerelateerde kwesties in Heemstede. Gebiedsgerichte medewerkers van bureau Halt, van Streetcornerwork en van Elan Wonen kijken samen met de beleidsmedewerker Openbare Orde & Veiligheid en Welzijn en met Sociaal Werkers van WIJ Heemstede naar preventieve mogelijkheden en de beste interventie om problemen te helpen oplossen,

escalatie te voorkomen en in afstemming actie te ondernemen. Gaandeweg wordt hierbij steeds meer aandacht gegeven aan de melder van eventuele overlast waarbij deze - naast onze focus op de inhoud van de melding - wordt ondersteund bij het omgaan met de situatie. Dit vanuit de ervaring dat:

- Een melding van overlast niet direct betekent dat er overlast is;
- Uitblijven van meldingen, niet direct betekent dat er geen overlast wordt ervaren.

*De bundeling van krachten, waarbij vanuit diverse disciplines integraal wordt samengewerkt draagt bij aan het oplossen en voorkomen van overlast gevende situaties. Voorwaarde daarvoor is weten wat een ieder kan betekenen en afstemmen van acties. Het maandelijks overleg van de Peilstok vindt daarom In 2018 wederom plaats. Aandacht zal met name gericht zijn op afstemming met het CJG-loket.*

#### 4.6 Stichting de Baan

Ten behoeve van inwoners van Heemstede met een verstandelijke beperking, bood WIJ Heemstede - naast haar reguliere aanbod - in samenwerking en afstemming met de Baan diverse activiteiten gericht op vorming, educatie en ontspanning. De uit te voeren Heemstedse activiteiten worden jaarlijks gezamenlijk door de Baan en WIJ Heemstede vastgesteld.

Activiteit	Omschrijving	Deelnemers	Vrijwilligers
Mix-It	Maandelijks Disco avond voor mensen met en zonder beperking, locatie Princehof.	gemiddeld 30 per keer	13
Kookcursus	Twee kookgroepen die beiden 12 keer per jaar samenkomen om gezamenlijk te koken en te eten in de Luifel.	gemiddeld 8 per keer	5

*In 2018 investeren we samen met Stichting de Baan, in het meer toegankelijk maken van het reguliere aanbod van WIJ-Heemstede voor mensen met een licht verstandelijke beperking en in het verlagen van de drempel om gebruik te maken van aanbod bij Stichting de Baan.*

#### 4.7 Trefpunt Dementie

De samenwerking rondom dementie is dit jaar uitgebouwd met Zorgbalans, Kennemerhart, Home Instead, Tandem en Alzheimer Nederland. Dit jaar zijn er vier bijeenkomsten georganiseerd met een gemiddelde opkomst van 24 mensen. Zowel mensen met beginnende dementie als mantelzorgers en andere geïnteresseerden bezochten deze bijeenkomsten.

*In 2018 verwachten wij het netwerk rond dementie verder te verstevigen, wat effect zal hebben op het aantal mensen dat we met het trefpunt weten te bereiken. Hiertoe zijn we gestart met een doorlopend jaarprogramma dat in juni 2018 wordt geëvalueerd.*

#### 4.8 Project Knuffelhond

Een vrijwilliger van WIJ Heemstede bezocht 3 wekelijks met zijn honden 10 deelnemers die woonachtig zijn in twee woonzorgcentra van Zorgbalans. De honden gingen op bezoek bij senioren met veelal geheugen, sociale en lichamelijke problemen. Het aaien en spelen met de honden, maakten mensen blij en bevorderde sociaal contact. Het contact met de dieren roept herinneringen op over de hond die mensen zelf vroeger hebben gehad. Verhalen kwamen dan weer omhoog.

## 5. Personeel

In 2017 waren er 46 werknemers bij WIJ Heemstede in dienst, verdeeld over 28 functies. Het totaal aantal FTE bedroeg 27,25. Vrijwel iedereen werkte parttime: 44 werknemers in totaal. Eén werknemer werkte fulltime, één werknemer 1,05 FTE.

23 Werknemers waren werkzaam in het primaire proces. De overige 21 werknemers werkten in ondersteunende functies ten behoeve van interne - en veelal ook externe - klanten. De ondersteuning van interne klanten bedroeg 2,87 FTE.

5 Werknemers stroomden uit en 13 werknemers kwamen nieuw in dienst. Van de laatste categorie ging het om 8 medewerkers met een voortgezet dienstverband vanuit de voormalige organisatie voor maatschappelijke dienstverlening Kontext: 7 maatschappelijk medewerkers en 1 administratieve kracht.



Oudere werknemers bleken veruit in de meerderheid: 32 werknemers waren 50 jaar of ouder. De jongste werknemer was een twintiger. Daarnaast waren er 2 dertigers werkzaam, en 9 veertigers.

Deze cijfers laten zien dat ook WIJ Heemstede te maken heeft met vergrijzing op de arbeidsmarkt. Om de balans in leeftijdsopbouw van het personeelsbestand te bevorderen is inzetten op verjonging bij werving de komende jaren een speerpunt. Daarnaast streeft WIJ Heemstede ernaar om levensfasebewust personeelsbeleid verder vorm te geven. Met name door aan te haken bij bestaande personeelsinstrumenten. Leidinggevend en kunnen bijvoorbeeld bij het voorbereiden van een functioneringsgesprek de levensfase van de medewerker in ogenschouw nemen. En aan de hand daarvan, kunnen zij in het functioneringsgesprek samen de individuele situatie van de medewerker verkennen.

Waar het gaat om de vele vijftigers en zestigers is de uitdaging om medewerkers vitaal te houden. Omdat er in een kleine organisatie als WIJ Heemstede weinig verticale loopbaanmogelijkheden zijn, is het van belang het werk voor de groep oudere medewerkers uitdagend te houden en de inzetbaarheid van de oudere medewerker te stimuleren. WIJ Heemstede wil ook een bijdrage leveren aan het aantrekkelijk houden van oudere medewerkers voor de externe arbeidsmarkt.

De zestiger kan evenals de vijftiger ingezet worden als coach van een jongere medewerker. Daarnaast is het met name voor deze ervaren medewerkers van belang ruimte en invloed te hebben op het werk. Tevens is aandachtspunt voor de werkgever WIJ Heemstede, om na te denken op welke wijze ondersteuning geboden kan worden bij zingevingsvraagstukken en om ruimte te bieden (bijvoorbeeld tijd) voor ontwikkelingsmogelijkheden buiten het werk in voorbereiding op afsluiting van de loopbaan. De CAO Sociaal Werk biedt hiervoor diverse handvatten, zoals het Individueel Keuzebudget en het Loopbaanbudget. Bij fysiek zwaar werk is het van belang te kijken naar mogelijkheden om medewerkers minder zwaar te belasten.

De andere kant van de medaille bij een verouderend personeelsbestand is de grote braindrain aan kennis en ervaring door het min of meer gelijktijdige vertrek van pensioengerechtigde medewerkers. Dat moet opgevangen kunnen worden. Ook daar anticipeert WIJ Heemstede op.



16 Werknemers hadden een HBO-diploma. 3 werknemers waren academisch geschoold. De overige medewerkers hadden een LBO/(V)MBO opleidingsniveau (met name in ondersteunende functies), of een niet afgeronde opleiding op HBO niveau of hoger.

Het ziekteverzuim bedroeg 7,18%, en de meldingsfrequentie 0,80. Een hoog ziekteverzuim, met een relatief lage meldingsfrequentie. Dat betekent dat vooral het langer durende ziekteverzuim -van 5 medewerkers- op het totaalcijfer drukte. Dergelijk ziekteverzuim had soms een volledig medische oorzaak, maar kende in andere gevallen ook werk- en/of privé gerelateerde facetten.



kortdurend: 0-7 dagen; middellang: 7-42 dagen; langdurig: >42 dagen

Een van de langdurig zieken was de manager Welzijn. Ondanks haar uitval is een aantal speerpunten gerealiseerd, zoals het werken met jaarplannen en verbetering van de urenregistratie. Ook is een aantal inhoudelijke werkgroepen gestart, die een aantal thema's uitwerkten die belangrijk zijn in het sociaal domein. Daarnaast hebben de koffieochtenden (plenaire personeelsbijeenkomsten die 1x per maand worden georganiseerd) een kwaliteitsslag gemaakt. Dit is gerealiseerd door meer inhoudelijke verdieping in te brengen, met name via presentaties van medewerkers die inspelen op actuele ontwikkelingen.

Interne veranderingen betroffen onder andere verdere digitalisering. Na eerdere invoering van de digitale salarisstroom kunnen werknemers nu ook via hun werknemers account zelf, via hun computer thuis of op het werk, diverse wijzigingen en declaraties doorvoeren.

In 2017 is WIJ Heemstede gestart met de voorbereidingen op de strengere Europese wetgeving op het gebied van privacy, waaraan organisaties op 25 mei 2018 moeten voldoen (AVG). Dit betekent intern een nog verdere bewustwording voor alle betrokkenen en het versterken van een privacy cultuur. Hierin zijn de eerste stappen gezet via voorlichting en informatie voor werknemers op de portal en tijdens plenaire bijeenkomsten. Daarnaast dient de organisatie uiteenlopende praktische maatregelen te treffen, zoals het inrichten en beheren van het register van verwerkingsactiviteiten en het sluiten van verwerkers overeenkomsten, nadrukkelijk op het terrein van ICT. Hiervoor werd scholing gevolgd en interne en externe afstemming gezocht. Een andere maatregel die werd getroffen was het afsluiten van een aangepast contract met Arbodienst Zorg van de Zaak. Ook is het AVG-proof bijstellen van het ziekteverzuimbeleid in 2017 opgepakt.

Op brancheniveau zijn er grote stappen gemaakt op het gebied van kwaliteit, onder leiding van brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland. Voorbeelden daarvan zijn de ontwikkeling van het beroepscompetentieprofiel van de sociaal werker, een kwaliteitslabel (maatwerk) en registratie op het registerplein. WIJ Heemstede heeft deze ontwikkelingen, die beogen het sociaal werk te versterken, nauwlettend gevolgd. WIJ Heemstede is zeer gemotiveerd om zich hierbij aan te sluiten, in haar streven om nog beter gehoor te geven aan het hernieuwde beroep van de samenleving op het sociaal werk.

## 6. Beheer en exploitatie van gebouwen, accommodaties

### Accommodaties en verhuur

Onze accommodaties worden gebruikt voor de activiteiten die wij zelf organiseren, maar ook stellen we de ruimtes en bijbehorende faciliteiten tegen een kostendekkend tarief beschikbaar aan maatschappelijke organisaties en verenigingen.

De doeleinden van de accommodaties en haar gebruikers worden hieronder per locatie toegelicht. Er zal in 2018 een accommodatieplan voor en door WIJ Heemstede worden opgesteld met in de hand het accommodatieplan van 2017 van de gemeente Heemstede. Gekeken zal worden hoe de stand van zaken is op het gebied van het gebruik, de inrichting en uitstraling, maar ook naar de staat van de accommodaties zelf. Zijn ze nog wel up-to-date?

#### Locatie de Luifel:

De Luifel kenmerkt zich door het multifunctionele gebruik van de verschillende ruimtes in het pand. Deze locatie is vaak 7 dagen, incl. avonden, per week geopend. Er vinden veel activiteiten plaats met een gevarieerd programma en er komen heel veel mensen over de vloer.

We streven er naar om zoveel mogelijk mensen van allerlei pluimage binnen te halen.

Dit was succesvol en heeft geresulteerd in een hoog aantal bezoekers (zie tabel).

De theaterzaal is verouderd, veel zaken zijn aan vervanging toe.

In 2017 is de theaterzaal voorzien van een nieuw grid (voor lampen) en nieuwe theatergordijnen. Door fondsen, giften en eigen bijdrage is dit gerealiseerd.

Een bedrag van € 15.000 was hiermee gemoeid.

Oudere bezoekers vonden de toegankelijkheid van de Luifel slecht, met name omdat ze van de trap of de traplift gebruik moesten maken wanneer ze wilden zitten of iets wilden eten of drinken. WIJ Heemstede heeft naar aanleiding van opmerkingen over de toegankelijkheid van de Luifel, nagedacht over mogelijkheden de toegankelijkheid te verbeteren. Er zijn verschillende mogelijkheden om de indeling van de foyer anders te positioneren. Dit wordt uitgewerkt in het accommodatieplan en zal uiteraard eerst met de gemeente worden besproken.

De Luifel had een aantal vaste huurders (gebruikers) die het hele jaar of seizoen (september t/m juni) activiteiten organiseerden.

Zo was er het gehele jaar door dagopvang voor mensen met (beginnende) dementie gedurende 5 dagen per week (40 uur), georganiseerd door Kennemerhart. Zij maakten gebruik van 1 vaste ruimte en in overleg gebruikten zij andere ruimtes voor activiteiten van hun bezoekers. Ook maakten zij regelmatig gebruik van activiteiten georganiseerd door WIJ Heemstede. Hierdoor werd het vanzelfsprekender dat mensen met of zonder beperking gezamenlijk deelnamen aan een activiteit.

WIJ Heemstede verzorgde 3 dagen per week een lunch voor bezoekers.

Mamagaai theater producties is een jeugdtheaterschool en maakte gedurende het seizoen 4 dagen per week, gemiddeld 23 uur, gebruik van ruimtes voor hun repetities. Dit zorgde voor veel jonge bezoekers en hun ouders.

Verder maakten 2 bridgeverenigingen, op de maandag- en dinsdagavond en 1 koor op woensdagochtend gebruik van de grote zaal gedurende het seizoen.

Stichting Podia Heemstede verzorgde gedurende het seizoen 36 theatervoorstellingen in de weekenden. Deze voorstellingen werden door ca. 5700 mensen bezocht.

In augustus 2018 verhuist de groep Kennemerhart van de Luifel naar het pand aan het Julianaplein 1. Er wordt op zoek gegaan naar een vaste huurder in de plaats van Kennemerhart. De foyer zal toegankelijker worden gemaakt voor minder mobiele bezoekers. De activiteiten die hierboven vermeld staan worden gecontinueerd in 2018.

#### Activiteitencentrum de Molenwerf:

Het activiteitencentrum heeft in 2017 een metamorfose ondergaan. De ontmoetingsruimte is opgeknapt, de ateliers hebben een grondige opknappbeurt/verbouwing gehad en er is op de 1<sup>e</sup> etage een toilet gekomen. Dit gebouw voldoet weer aan de eisen van deze tijd en wordt multifunctioneel ingezet.

Deze opknappbeurt is mogelijk gemaakt door het aanspreken van middelen uit groot onderhoud van de gemeente Heemstede en eigen bijdragen van Zorgbalans en WIJ Heemstede. Beiden hebben een bijdrage van € 17.850,00 geleverd.

De eigen bijdrage van Zorgbalans was belangrijk, omdat zij een 2<sup>e</sup> groep voor dagopvang starten in de ontmoetingsruimte. De ontmoetingsruimte zal dan zowel door Zorgbalans als WIJ Heemstede gelijktijdig gebruikt worden. Zo werken we ook hier aan het verminderen van de kloof tussen mensen met en mensen zonder een beperking.

Activiteitencentrum de Molenwerf heeft naast reguliere activiteiten in 2017 het hele jaar vaste huurders gehad.

Zorgbalans Thuiszorg hield dit jaar weer kantoor op de 1<sup>e</sup> etage en ging van daaruit de wijken in.

Zorgbalans heeft 1 groep dagopvang (Heemstroom) voor mensen met (beginnende) dementie. Zij maakten gebruik van een ruimte op de begane grond.

Tot juli waren dat 4 dagen per week, daarna 5 dagen per week. Zij verzorgden hun eigen eten en drinken voor bezoekers.

Casca Kinderopvang maakte voor de Buitenschoolse Opvang 3 middagen gebruik van beide ateliers op de 1<sup>e</sup> etage. Meer samenwerking met Casca, WIJ Heemstede en Zorgbalans liggen in het verschieft.

Stichting Christelijke Congregatie Nederland maakte elke 2<sup>e</sup> en 4<sup>e</sup> zondag van de maand gebruik van de ontmoetingsruimte voor hun bijeenkomsten met een kerkelijke inslag. Deze stichting continueert het gebruik van de locatie Molenwerf in 2018.

De vaste huurders blijven ook in 2018 ruimtes in locatie de Molenwerf huren.  
Tussen Casca Kinderopvang, Zorgbalans en WIJ Heemstede wordt in 2018 samengewerkt.

#### **De Princehof:**

De Princehof kenmerkt zich als een verenigingsgebouw. Buiten onze eigen activiteiten maakten 4 verenigingen gedurende het seizoen in de avonden gebruik van deze locatie. De Princehof kan overdag intensiever gebruikt worden, daar gaan we in 2018 aan werken.

Op de 1<sup>e</sup> verdieping is per december een team van RIBW gehuisvest. In augustus 2018 vertrekken zij naar het pand aan het Julianaplein 1.

In het pand naast de Princehof is Buurtzorg Heemstede gehuisvest. Dit is een thuiszorgorganisatie die in 2017 weer kantoor hield en van daaruit de wijken in ging.

De bovenetage van dit pand was verhuurd aan een medewerker van WIJ Heemstede. Per 1 januari 2018 is de huur door de medewerker opgezegd. De gemeente Heemstede heeft al in een eerder stadium aangegeven dat wanneer dit zou gebeuren, WIJ Heemstede er geen andere huurder in mag zetten. Bekeken wordt of dit pand wellicht door de gemeente teruggenomen kan worden. Voor Buurtzorg zal dan een andere locatie gevonden moeten worden. Wellicht kan dit in de ruimte waar nu de RIBW zit. Over het terugnemen van dit pand gaan we graag spoedig met de gemeente in gesprek.

In 2018 zal locatie de Princehof intensiever gebruikt worden door het aanbieden van meer eigen activiteiten en verhuur aan derden. Het pand naast de Princehof willen we in overleg met de gemeente afstoten.

#### **Lieven de Key:**

Op deze locatie is de dienstverlening aan ouderen gehuisvest. Ouderen wisten de weg naar deze locatie goed te vinden.

Deze locatie huisvest ook al sinds jaar en dag 3 dagen per week een dagcentrum van Kennemerhart. Sinds 1 juli 2017 is er 5 dagen per week een 2<sup>e</sup> groep met een dagcentrum van Kennemerhart gehuisvest. We hebben om dit te kunnen realiseren kantoor -en spreekruimte opgeofferd om deze groep te kunnen huisvesten.

In augustus 2018 vertrekken beide groepen naar het pand aan het Julianaplein 1.

Gedurende het jaar 2017 hebben er 2 bridgeverenigingen, 1 koor en vanaf juli een yogaclub gebruik gemaakt van de ruimtes aan de Lieven de Keylaan.

In augustus 2018 sluit deze locatie en wordt naar het pand aan het Julianaplein 1 verhuisd.

In 2018 wordt de locatie Lieven de Key gesloten en verhuizen de activiteiten en groepen naar het pand Julianaplein 1.

**Maatschappelijke effecten:**

Door onze accommodaties en bijbehorende faciliteiten beschikbaar te stellen aan andere maatschappelijke organisaties konden inwoners voor een zeer gevarieerd activiteitenaanbod bij ons terecht.

Het delen van ruimtes met andere organisaties zorgde voor kruisbestuiving en het voorkomen van overlap. Door het gezamenlijk gebruik van ruimtes waren we in staat om de dienstverlening mede door samenwerking met andere organisaties te vergroten.

Maatschappelijke instellingen hebben het afgelopen jaar 1508 keer gebruik gemaakt van een ruimte. In totaal ging het om 54.309 bezoekers. Een forse toename t.o.v. 2016. Dit was toe te schrijven aan het dagelijks gebruik van de dagcentra en de verhuur van Lieven de Key. In 2016 waren deze niet meegerekend.

Verhuur gebouwen WIJ Heemstede	2016		2017	
	Aantal	Deelnemers	Aantal	Deelnemers
Structureel *	16	29.283	19	39.920
Incidenteel *	170	14.207	162	14.389
Totaal	186	43.490	181	54.309

**Eethuis de Luifel**

Eethuis de Luifel was van maandag t/m donderdag geopend voor een ieder die voor een aantrekkelijke prijs een vers bereide 3-gangen avondmaaltijd wilde gebruiken.

Voor het eethuis was een kok in vaste dienst, die werd geassisteerd door 1 vrijwilliger die met het bereiden van de maaltijden in de keuken hielp. Daarnaast waren er ook 2 vrijwilligers die hielpen met het serveren van de maaltijden.

Een groot deel van de bezoekers van het eethuis waren senioren, het ging hier om senioren die zelf niet in staat waren om te koken en/of behoefte hadden aan sociale contacten. We koppelden mensen die alleen kwamen graag aan een ander om samen te eten. De themamaaltijden die twee keer per maand plaatsvonden waren een groot succes.

Het eethuis heeft in 2017 iets meer bezoekers over de vloer gehad dan in 2016. Het kerstdiner hebben we dit jaar voor het eerst niet op de laatste donderdag voor de kerst gedaan, maar een week eerder op 14 december. Dit hebben 48 mensen aan het kerstdiner deelgenomen.

Er maakten veel vaste bezoekers gebruik van het eethuis. Een aantal van 10 zagen we dagelijks. In totaal heeft het Eethuis het afgelopen jaar 3.281 maaltijden geserveerd, verdeeld over 183 avonden, dit is een gemiddelde van 17,93 maaltijden per dag.

Eethuis de Luifel verzorgde ook 3 dagen per week warme maaltijden voor het dagcentrum van Kennemerhart op locatie aan de Lieven de Keylaan. In totaal waren dit 2209 maaltijden verdeeld over 153 dagen, dit is gemiddeld 14,44 per dag.

De eet activiteiten in de Luifel worden in 2018 gecontinueerd.

**Lunchcafé de Luifel**

Lunchcafé de Luifel was minimaal 3 dagen per week geopend voor een ieder die lekker en gezond wilde lunchen.

In 2017 heeft het lunchcafé 1.350 lunches verzorgd op 132 dagen, dit is een gemiddelde van 10,23 per dag. Dit aantal is iets minder dan in de voorgaande jaren.

In 2017 heeft WIJ Heemstede vanuit het lunchcafé ook lunches voor het in de Luifel gevestigde dagcentrum van Kennemerhart verzorgd.

Dit waren 2711 lunches verspreid over 205 dagen, een gemiddelde van 13,22 per dag.

Eethuis en lunchcafé de Luifel	2016		2017	
	Aantal	Deelnemer	Aantal	Deelnemers
Maaltijden	178	3.095	183	3.281
Lunches	131	1.441	132	1.350
Totaal	309	4.536	315	4.631

Maaltijden/lunches voor dagcentra	2016		2017	
	Aantal	Deelnemer	Aantal	Deelnemers
Kennemerhart Lieven de Key Warme Maaltijden	152	2.280	153	2.209
Kennemerhart Luifel Lunches	115	1.232	205	2.711
Totaal	267	3.512	358	4.920

## 7. Ondersteunen van en samenwerken met andere organisaties

Het doel was het kunnen aanbieden en ontwikkelen van maatschappelijk relevante activiteiten. Doordat we ondersteuning hebben geboden aan andere maatschappelijke organisaties, leverden we intern een brede dienstverlening.

Regionaal werkten we op beleidsniveau samen met Pluspunt Zandvoort, Bloemendaal en Welzijn Bloemendaal. Via Welzijn Bloemendaal namen we deel aan het Platform Wonen, Zorg en Welzijn. Bij dit bestuurlijk overleg waren ook de portefeuillehouders van de gemeenten Haarlemmermeer en Zuid en Midden Kennemerland aanwezig.

WIJ Heemstede organiseerde iedere laatste vrijdag van de maand een open inloop gericht op laagdrempelig ontmoeten. Een aantal partners (Kennemerhart, Zorgbalans, RIBW, MEE, Tandem, Bibliotheek, Kontext, De Baan, Vluchtelingenwerk) nam hieraan deel of leverde een bijdrage. De aanzet hiertoe is in 2015 gegeven en vanaf januari 2016 is gestart met de “Vrolijke Vrijdag”.

We boden onderdak aan Stichting Vluchtelingenwerk Noordwestholland tegen directe kosten. Zij betrokken bij WIJ Heemstede ruimtes voor bijeenkomsten en wekelijkse spreekuren.

Als vervolg op de verhuur aan zorggerelateerde instellingen zoals Zorgbalans en Buurtzorg Nederland was er samenwerking op het gebied van vrijwilligerswerk en zorggerelateerde activiteiten. WIJ Heemstede werkte nauw samen met Kindcentrum de Molenwerf. Daarnaast werd voor alle Heemstedse basisscholen t/m halverwege 2017 een programma voor naschoolse activiteiten aangeboden. Samen met het vervolgonderwijs (middelbare scholen) waren activiteiten onder schooltijd georganiseerd (met name in het kader van CKV en rond het milieu).

Met mantelzorgorganisatie Tandem, Zorgbalans en Kennemerhart werd er intensiever samengewerkt op het gebied van activiteiten en ondersteuning ten behoeve van mantelzorgers. Zo heeft WIJ Heemstede deelgenomen en ondersteuning geboden aan de week voor de ‘jeugdige mantelzorger’ die door Tandem werd georganiseerd.

Met Kennemerhart werkten we intensief samen met de dagbesteding voor ouderen. Zowel in De Luifel als in Lieven de Key waren er groepen van Kennemerhart gehuisvest waarmee samengewerkt wordt.

De administratie verzorgde naast haar reguliere werkzaamheden ook de administratie voor derden:

- Casca Kinderopvang B.V. (planning, PR, algehele boekhouding incl. jaarverslag).
- Stichting de Klimappel (administratieve ondersteuning)
- Stichting Welzijn Bloemendaal (algehele boekhouding incl. jaarverslag)
- Stichting Podia Heemstede (algehele boekhouding incl. jaarverslag, PR, kaartverkoop).

### **Maatschappelijke effecten:**

Door de samenwerking met de diverse organisaties behaalden we schaalvoordelen en waren we in staat kosten te besparen en kwaliteit te behouden. Dit gold vooral voor de administratieve ondersteuning die we voor een aantal organisaties uitvoerden. In 2017 zagen we dat steeds meer organisaties open stonden voor inhoudelijke samenwerking met WIJ Heemstede. WIJ Heemstede vond dit een positieve ontwikkeling en grijpt kansen om samen te werken graag aan om gezamenlijk nieuwe diensten te ontwikkelen en/of afstemming van elkaars diensten te bevorderen.

## **8. Klachtencommissie**

We werkten samen met andere welzijnsorganisaties ten aanzien van klachten van bezoekers, cliënten en deelnemers van cursussen. De regionale klachtencommissie voor WIJ Heemstede, Welzijn Bloemendaal en Pluspunt Zandvoort heeft in 2017 geen klachten ontvangen.

## **9. Verslag van het bestuur**

Het stichtingsbestuur van WIJ Heemstede is ook in 2017 nauw betrokken geweest bij het reilen en zeilen van WIJ Heemstede. Zij heeft een aantal evenementen en officiële bijeenkomsten van de organisatie bijgewoond en werd regelmatig door de directeur geïnformeerd over kwesties binnen en buiten de organisatie. Het bestuur ziet dat de organisatie op vele fronten werkt aan een eigentijdse, moderne welzijnsinstelling en juicht deze ontwikkeling toe.

Hieronder treft u een beknopt verslag van de werkzaamheden van het bestuur in 2017, zodat u een indruk krijgt van de manier waarop het bestuur van WIJ Heemstede haar verantwoordelijkheid voor deze organisatie neemt.

### ***Samenstelling bestuur van Stichting WIJ Heemstede (per 31 december 2017)***

Het bestuur van Stichting WIJ Heemstede bestaat uit vrijwilligers en is in aanvang samengesteld uit de besturen van Stichting Casca en Stichting Welzijn Ouderen Heemstede. Dit betekent dat sommige bestuursleden al langer bestuurslid zijn dan de stichtingsdatum van WIJ Heemstede:

Mevrouw M.C.A. (Marianne) den Haan, voorzitter, per januari 2016

De heer A. (Alexander) Koopman, penningmeester, per maart 2016

Mevrouw A. (Ans) Meijer, secretaris, per januari 2016

Mevrouw M. (Marcella) van Doorn, bestuurslid, per oktober 2017

De heer C. (Caspar) Jacobs, bestuurslid, per juni 2016

De heer R.J. (Remmert) Pels, bestuurslid, per januari 2016

Mevrouw E. (Ems) Post, bestuurslid, per mei 2016

### ***Vergaderingen en overleg in 2017***

- In 2017 kwam het bestuur 8x plenair bijeen, in aanwezigheid van de directeur. Ook vond er 1x een ingelaste vergadering plaats over Bieb 2.0., het multifunctionele gebouw aan de Dreef In Heemstede.
- Daarnaast organiseerde het bestuur in oktober 2017 een bijeenkomst met standaard aandacht voor de evaluatie van haar eigen functioneren (conform de Governance Code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening). In november 2017 vond een strategisch overleg plaats met als voornaamste resultaten een Planning & Control cyclus en een prestatieovereenkomst met de directeur voor de periode april 2017-april 2020.
- De voorzitter van het bestuur onderhield 1x per maand structureel contact met de directeur over lopende zaken en zoveel als nodig.
- In 2017 is een nieuwe OR gekozen. Een delegatie van het bestuur heeft ter kennismaking een overlegvergadering tussen OR en directeur bijgewoond. Bespreekpunten waren onder andere de harmoniseringsvoorwaarden van voormalig Kontext medewerkers, de toenemende werkdruk als gevolg van destijds uitgevoerde bezuinigingsmaatregelen, redenen niet vervangen bij ziekte, en de Bieb 2.0.
- Het bestuur had in 2017 2x een plenair overleg met de Raad van Commissarissen en bestuurder van Casca Kinderopvang BV, waarvan de stichting (enige) aandeelhouder is.
- Zoals gebruikelijk voerden ook in 2017 een vertegenwoordiger van het bestuur (voorzitter of secretaris) samen met de directeur maandelijks een werkoverleg met de wethouder Christa Kuijper. Dit overleg vond 9x plaats.
- Op 1 april 2017 nam de interim-directeur, Monique Klompé, afscheid van WIJ Heemstede. Drie bestuursleden namen deel aan de werving- en selectieprocedure voor een nieuwe directeur. Dit heeft geleid tot unanieme voordracht van Annette Aukema die op 1 april 2017 in dienst trad.



### ***Aandachtspunten bestuur 2017***

Het bestuur heeft in haar vergaderingen in 2017, naast de reguliere onderwerpen als jaarrekening, kwartaalrapportages (financieel en inhoudelijk), budgetsubsidie van de gemeente Heemstede en verantwoording over 2016 (inhoudelijk en financieel), de prestatieovereenkomst met directeur, tussentijdse evaluatie ervan en voortgangsgesprekken, de begroting extra aandacht gehad voor:

- De bedrijfsvoering en een transparant financieel beleid
- Versterking van het personeelsbeleid
- De werkdruk onder het personeel (ondanks langdurige ziekte van manager welzijn zijn alle prestatieovereenkomsten uitgevoerd)
- Branche certificering 2018 in samenhang met zelfevaluatie organisatie, deskundigheidsbevordering en kwaliteitsverbetering
- Het vrijwilligersbeleid (versterking wellicht door 'online platform WeHelpen')
- Preventief Sociaal Beleid (kansen en mogelijkheden om dit te versterken)
- Bieb 2.0. (deelname aan het multifunctioneel gebouw aan de Dreef)
- Strategische meerjarenbeleidsplan (incl. Meerjarenonderhoudsplan)
- Samenwerkingsrelatie gemeente Heemstede - Stg. WIJ Heemstede (en de balans tussen (budgetsubsidie-) afhankelijkheid/verlengstuk gemeente en zelfstandigheid i.c. taakvolwassenheid/sociaal ondernemen)
- Samenwerkingsrelatie gemeente Bloemendaal - Stg. WIJ Heemstede
- Samenwerkingsrelatie Pauwenhof - Stg. WIJ Heemstede
- Fondsenwerving
- Verjonging bestuur: sinds 2016 bestaat de samenstelling van het bestuur uit een mooie mix van verjonging en bestuurlijke ervaring. De trend om in het bestuur jongere mensen aan te trekken wil zij de komende periode voortzetten.