



Activiteitenverslag 2018

Heemstede

WIJ Heemstede
Herenweg 96
2101 MP Heemstede
tel. (023) 548 38 28
info@wijheemstede.nl
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	7
	2.3. Senioren	8
3.	Kwetsbare groepen	11
	3.1. Maatschappelijk Werk	11
	3.2. Statushouders	14
4.	Samenwerking	15
	4.1. Samenwerking met de Diaconie van de Protestantse Kerk Heemstede	15
	4.2. Vrijwilligerspunt	16
	4.3. Maatschappelijke stage Hageveld	17
	4.4. Loketten gemeente Heemstede	18
	4.5. Multidisciplinair overleg de Peilstok	18
	4.6. Stichting de Baan	19
	4.7. Trefpunt Dementie	19
	4.8. Project Knuffelhond	19
5.	Personeel	20
6.	Beheer en exploitatie van gebouwen, accommodaties	22
	Accommodatie en verhuur	22
	Eethuis, lunchcafé	24
7.	Ondersteunen van en samenwerken met andere organisaties	24
8.	Klachtencommissie	25
9.	Verslag van het bestuur	25

Voorwoord

Met plezier presenteren we het jaarverslag 2018 van Stichting WIJ Heemstede. Het is een jaar geweest waarin weer veel is gebeurd. We hebben net als vorig jaar, ontwikkelingen in gang gezet, die noodzakelijk zijn om een toekomstbestendige welzijnsorganisatie te worden.

We hopen dat in ons jaarverslag 2018 duidelijk wordt hoe we dit gedaan hebben. Medewerkers en vrijwilligers zijn in 2018 steeds meer op vragen van Heemstedse inwoners ingegaan. Er zijn vele cursussen en lezingen georganiseerd met en voor volwassenen. Voor jeugd was er in Plexat veel te doen en in diverse wijken zijn in samenwerking met bewoners activiteiten georganiseerd en uitgevoerd.

Het digitale platform “WeHelpen Heemstede” is gelanceerd en operationeel. Steeds meer organisaties en individuele burgers maken gebruik van het platform en zo wordt vrijwillige inzet enorm gestimuleerd en een ander arsenaal vrijwilligers aangeboord. Verder zijn er voorbereidingen getroffen door de bibliotheek en WIJ Heemstede om gezamenlijk het project VoorleesExpress uit te voeren. En zo zijn er meer ontwikkelingen te noemen, waar vrijwillige inzet van groot belang is voor een prettig leef- en woonklimaat in Heemstede. De inclusieve samenleving wordt bevorderd.

Intern, zijn we voor personeel overgegaan van het werken met vaste computers en werkplekken op laptops, waardoor personeel de gelegenheid krijgt vanuit verschillende plekken te werken. Flexibiliteit wordt zo gestimuleerd en efficiëntie bevorderd. De uitvoering van de privacy wet heeft de nodige aandacht gevergd en het digitaliseren van personeelsdossiers kostte veel tijd, maar levert nu ook tijd op.

De verhuizing van Lieven de Keylaan en van het Res Novaplein naar Plein 1 heeft veel voeten in de aarde gehad. Het gebouw was bij lange na niet klaar om op een goede manier de diensten uit te voeren, zoals men gewend was te doen. Na een paar maanden merkten professionals de voordelen van gehuisvest te zijn in een gebouw waar meerdere maatschappelijke organisaties gehuisvest zijn. Er worden steeds meer activiteiten op elkaar afgestemd en ook wordt er meer samengewerkt tussen maatschappelijke organisaties, die op Plein 1 gehuisvest zijn.

We danken al onze medewerkers en vrijwilligers voor hun inzet. Zij hebben weer het verschil in Heemstede kunnen maken. Maar ook de 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. In 2018 is afgesproken om 2019 een overgangsjaar te laten zijn, waarin we in goed overleg met elkaar tot een toekomstbestendige, moderne welzijnsorganisatie kunnen komen, die anticipeert op maatschappelijke vraagstukken van deze tijd. WIJ Heemstede zal er alles aan doen om hiervan een succes te maken.

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 2019 worden gecontinueerd. Zij doet dit graag samen met de gemeente. De gemeente geeft aan **wat** zij wil en WIJ Heemstede zal ingaan op wat de gemeente van haar verlangt door in haar prestatieplan aan te geven **hoe** zij dit aan gaat pakken.

In 2018 is het team maatschappelijke dienstverlening en het team welzijn één team Sociaal Werk geworden. Binnen het team Sociaal Werk zijn verschillende werkgroepjes gevormd die een thema uitgewerkt hebben en er presentaties aan elkaar over hebben gegeven. Zo zijn de volgende thema's behandeld: Wat is ervoor nodig om een lerende organisatie te zijn en hoe kunnen we dat vormgeven, WIJ Heemstede stelt een formulierenbrigade voor, maar waarom is dat nodig, Vrijwilligersbeleid is aan actualisatie toe, waarom en hoe? Wat is de staat van de gebouwen waarin activiteiten van WIJ Heemstede verkeren en wat moet er de komende jaren gebeuren? Hoe gaan we met financiën om en wordt het niet tijd om een andere financiering systematiek te hanteren (wat zijn voor -en nadelen). Uit alle presentaties die gehouden zijn, zijn concrete acties voortgekomen, die eind 2018 geïmplementeerd zijn, zoals: formulierenbrigade is operationeel, de notitie "lerende organisatie" is vastgesteld en elke afdeling zorgt ervoor dat er per jaar een vernieuwend project (aansluitend bij huidige ontwikkelingen in het sociaal domein) plaatsvindt. Binnen ieders takenpakket wordt ruimte gecreëerd om te anticiperen op actualiteiten.

De gemeente heeft voor twee jaar subsidie voor een directeursfunctie gegeven. De ervaring heeft geleerd dat een organisatie, die uitbreidt met personeel, stagiaires en vrijwilligers, een directeur nodig heeft. Een directeur, die externe contacten onderhoudt, samenwerking met maatschappelijke organisaties stimuleert en vernieuwing in het sociaal domein samen met de manager sociaal werk, de manager bedrijfsvoering en medewerkers vormgeeft.

Alle medewerkers boven de 45 jaar zijn in de gelegenheid gesteld om van een Rijkssubsidieregeling gebruik te maken om een loopbaanadvies te krijgen. Voor zeventien medewerkers is subsidie aangevraagd en zij hebben een loopbaanadvies gekregen. Sommige van hen gaan verder met een loopbaantraject.

Daarnaast is er veel gedaan om 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.

Omdat de ontwikkelingen in het sociaal domein snel gaan, vinden we het van belang om gemeenteraadsleden en het college van B&W goed op de hoogte te houden van de manier waarop WIJ Heemstede werkt en welke speerpunten zij de komende jaren heeft. Op 4 oktober heeft een "Meet en Greet" plaatsgevonden in de Luifel. Politici hebben eerst gezamenlijk gegeten met medewerkers van WIJ Heemstede in het eethuis en daarna heeft WIJ Heemstede een presentatie gegeven over haar manier van werken en wat zij de komende jaren van belang vindt.

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. De huisvesting in Plein 1 heeft daartoe een impuls gegeven.

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. We hebben in de subsidieaanvraag voor 2019-2022 aangegeven dat we activiteiten in clusters 'Ontmoeten & Ontwikkelen', 'Ondersteuning en Preventie', 'Wijkgericht werken' en 'Facilitaire dienstverlening' hebben ondergebracht. De urenregistratie voor medewerkers is hierop in 2018 ingericht. We hebben in onze subsidieaanvraag 2019-2022 meer inzicht gegeven 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 2018 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 2018.

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 2019 clusteren wij de activiteiten van het Sociaal Werk in Ontwikkeling & Ontmoeting, Ondersteuning & Preventie en Wijkondersteuning- en activiteiten.

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:

- 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.
- Samenwerken met alle mogelijke partners

Door ons zelf flexibel op te stellen en het doel in het vizier te houden weten we een mooi breed aantrekkelijk afgestemd aanbod te ontwikkelen.

Hier zijn wij trots op en delen graag een paar Highlights.

In 2018 zijn wij van start gegaan met Expeditie GluurBuur. Een wijkgericht aanbod waar we impulsiever op vraag en signaal konden inspelen, dan met een grote “Kijk in de Wijk” waarvoor in één gebied per jaar een programma werd ontwikkeld.

Wij hebben 3 expedities gepland waarvan er één niet heeft kunnen doorgaan vanwege het terugtrekken van de school waar wij de basis wilden neerzetten.

Na de Kijk in de Wijk 2017 in de Bloemenbuurt(west) is er een buurtcomité gevormd en heeft het buurtcomité met ons contact gezocht om in samenwerking een jaarprogramma voor 2018 te ontwikkelen en te ondersteunen. Deze is over de periode van april t/m november aangeboden en bijzonder succesvol verlopen. Voor ons een blauwdruk om deze vorm in meerdere gebieden uit te proberen.

De straatspeelavonden waren ook dit jaar weer een succes. Vooral op de nieuwe locaties Anna Blamanlaan en Sweelinckplein trok de straatspeelavond bijzonder veel mensen en waren er veel

positieve reacties. Dit jaar heeft op twee locaties de Harmonie Sint Michaël tijdens een straatspeelavond een prachtig concert gegeven.

Er waren in 2018 relatief veel buurtinitiatieven die ons wisten te vinden voor ondersteuning bij de burendag. We hebben gehoor kunnen geven aan alle vragen om ondersteuning. De aanvragen van buiten Heemstede hebben we doorverwezen naar collega instellingen buiten Heemstede.

Succes en functionaliteit van het elektrische vrachtautootje de “Mega” is goed. We zijn herkenbaar en de wagen is functioneel. Wat ons betreft een gouden aanschaf die het werk in de wijken bijzonder vergemakkelijkt en de haalbaarheid van ons doel een realistisch bereik geeft.

De samenwerking met de Hartekamp tijdens hun mini Mysteryland was weer voortreffelijk te noemen en naar verwachting zal volgend seizoen intensiever samengewerkt worden.

In samenwerking met stichting de Baan hebben wij twee nieuwe activiteiten proberen in te voeren. Eksjun X-press, waar wij één keer per maand in Heemstede met een kleine groep koken, eten en vervolgens met een busje naar de wekelijkse discoavond van de Baan wilden gaan. Hoe mooi op papier, er kwamen helaas niet veel deelnemers op af. Ook hebben wij een Logeer probeer weekend aangeboden. Dit weekend viel helaas samen met een sportweekend van de potentiële deelnemers. In 2019 gaan wij met een betere afstemming dit weekend nog een keer aanbieden.

Huttenbouw tijdens de feestweek van het 25jarig bestaan van basisschool de Ark was bijzonder geslaagd en heeft ons inzicht gegeven in het aanbieden van dit soort grote projecten.

De Heemgames tijdens de Koningsdag waren een succes. Met een beperkt aantal vrijwilligers is de klus dit keer geklaard. Ook was er weer een fijne samenwerking met stichting Nationale feestdagen Heemstede.

Ondanks een kleiner deelnemersaantal bij de Buitenboel was het een geslaagde week met veel positieve reacties.

De pilot bijeenkomst voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong die tot stand is gekomen na overleg met het CJG "Denk & Doen". Heeft beide edities 0 reacties opgeleverd. In januari wordt deze nog één keer aangeboden, omdat het CJG van mening is dat er wel behoefte is aan extra activiteiten voor kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong. Het CJG benadert nu de doelgroep breder. Er waren eind 2018 5 aanmeldingen.

In november is op de vrijdag de Businessclub gestart, een activiteit voor en door wereldvrouwen met een parallel aanbod voor hun kinderen in de leeftijd van 3-12 jaar. Juist deze combinatie maakt het voor de vrouwen mogelijk om hier aan deel te nemen.

Activiteit	Aantal “Deelnemers”	Vrijwillige Inzet
Aanbod buiten de deur	810	44
Heemgames	2420	33
Aanbod wijk(en) gerelateerd	618	40
Ambulant in de wijk(en)	68	0
Vakantieweek de Buitenboel	117 kinderen, 130 (groot-)ouders	43
Peuter- en Kleuter Activiteiten	224	14
Sportinloop 14+	195	5
CKV	600	13
Aanbod ‘jongeren’ met een verstandelijke beperking	581	21
Kinderactiviteiten	203	23
Nx’n	1915	21
Inloop aanbod tieners	14	6
Aanbod voor vrijwilligers & stagiaires	112	0
Statushouders aanbod	32	10
Aanbod kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong (in ontwikkeling)	nvt	nvt

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.

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.

Totaal trokken de activiteiten in 2018 een kleine dertigduizend bezoekers.

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 2018 is een aanzet gemaakt tot de omvorming van het huidige cursusbureau, waarbij de cursussen op het gebied van ontmoeting en ontwikkeling met ingang van het nieuwe cursusseizoen in september 2019 verzelfstandigd worden. Hierdoor komt capaciteit vrij voor innovatie van aanbod en werkwijze ten behoeve van het meer en beter bereiken van kwetsbare burgers en het ontwikkelen van passend aanbod.

Opmerkelijk burgerinitiatief:

In 2018 hebben we op initiatief van een inwonster de documentaire Heal vertoont in de Luifel met hieraan gekoppeld lezingen op het gebied van het zelfhelend vermogen van de mens. Dit leverde twee keer een volle zaal op. Deze betreffende inwonster heeft vanwege haar eigen gezondheidsklachten zelf contact met de organisatie in Amerika gelegd. Ook heeft zij voor beide avonden interessante sprekers weten te vinden die een waardevolle bijdrage hebben geleverd. Daarnaast heeft ze meegeholpen met de publiciteit rondom deze activiteit.

Tijdens de “Week tegen de Eenzaamheid” heeft WIJ Heemstede de “Week van de Ontmoeting” georganiseerd. Hierbij zijn een achttal supermarkten bereid gevonden om deze week onder de aandacht te brengen van Heemstedese inwoners.

Samen met de Heemsteder hebben we dit jaar succesvol een echt Heemsteeds Dictee gepresenteerd, voorgedragen door onze wethouder.

2019 is gericht op het verzelfstandigen van het cursusaanbod binnen het cluster Ontwikkeling en Ontmoeting en zullen we ons meer richten op om de wensen en behoeften van diverse kwetsbare groepen Heemstedenaars.

Type activiteit	Aantal	Gem. deelnemers	Totaal	Vrijwilligers
Themabijeenkomsten	51	31	1.581	10
Film in- of exclusief lunch/diner	46	32	1.472	18
Themabijeenkomsten i.s.m. diverse partners	4	45	180	13
Open inlopen i.s.m. diverse partners	30	25	750	1 en SeniorWeb
Excursies	13	31	404	2
Totaal	144	33	4.387	44

Cursussen	Aantal	Cursisten/groep	Totaal bezoeken	Vrijwilligers
Bewegen	22	16	10.560	7
Computervaardigheden	10	10	500	Seniorweb
Creatief	22	12	7.128	-
Koken	2	8	128	-
Educatief, kunst & cultuur	9	20	3.600	-
Ontspanning, ontmoeting en zingeving	10	16	3.200	8
Totaal	73	15	25.116	15 plus Seniorweb

2.3 Senioren

De dienstverlening 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.

Het gehele jaar door verzorgden kantoorvrijwilligers de receptie en administratieve taken voor het Dienstencentrum voor Senioren. Tevens faciliteerden we een pedicure, rijbewijskeuringen en boden we tot de verhuizing naar Plein 1 onderdak aan een dagcentrum van Kennemerhart op locatie Lieven de Keylaan. In 2018 is de formulierenbrigade nieuw toegevoegd aan de dienstverlening.

De verhuizing naar Plein1 was ingrijpend voor de vrijwilligers en bezoekers. In het nieuwe kantoor is de ruimte beperkt, hierdoor konden we helaas geen plek bieden aan een stagiaire. Zoals bekend waren er veel aanlooppromen en nog niet alles werd opgelost in 2018. Dit heeft het nodige gevraagd van het improvisatietalent van vrijwilligers en medewerkers. De vertrouwde grote ruimtes en privacy moesten worden losgelaten, een centrale ligging, nieuwe inspirerende burens en een gebouw met een fijne uitstraling en reuring kwamen ervoor in de plaats.

Twee parttime ouderenwerkers waren verantwoordelijk voor werving, selectie, scholing, coördinatie, werkbegeleiding, pr, sturing, innovatie, externe samenwerking en ontwikkeling van de groep 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. Vanaf april 2018 is hier 4 uur bijgekomen voor het coördineren van het groepsvervoer van Kennemerhart. In totaal zijn er 102 vrijwilligers actief geweest voor de dienstverlening en Sociëteit activiteiten. Met de aantekening erbij, dat verschillende vrijwilligers zich inzetten voor meerdere diensten.

Dienstverlening WIJ

De diensten worden grotendeels uitgevoerd door vrijwilligers. Ten behoeve van de planning van het vrijwilligersvervoer, is door een vrijwilliger in 2017 een registratie-app ontwikkeld, 'de Ritmeester', waar we heel content mee zijn. Vanaf begin 2018 is gewerkt met een registratie app 'Dienstmeester', waar de registratie plaatsvindt van belastinghulp, pedicure, rijbewijskeuring, klussen/pc hulp, administratieve hulp en formulierenbrigade.

Vanaf mei 2018 kan er gewerkt worden met de registratie app 'Busmeester', administratief medewerkster en vrijwilligers registreren het groepsvervoer KO-Bus en gemeentebussen erin. De apps 'Tripmeester' en 'Infomeester' volgde, dit vereenvoudigt voor medewerkers en vrijwilligers het zoeken en registreren van al onze diensten.

In samenwerking met Loket Heemstede is de senioren gids herzien, in 2019 wordt deze opnieuw uitgebracht.

Groepsvervoer KO-Bus (voor de ontmoetingsgroep, sociale indicatie)

De KO-Bus gereden door vrijwilligers (12) vervoerden op maandag, donderdag en vrijdag de deelnemers naar- en van het dagcentrum Lieven de Key en vanaf augustus naar Plein. Totaal 2.264 ritten.

Groepsvervoer Gemeentebussen, Ontmoetingsgroep Kennemerhart (indicatie dementie)

Vanaf half april 2018 is het groepsvervoer voor twee ontmoetingsgroepen (dementie) van Kennemerhart erbij gekomen. De twee groepen waren op de locaties, Lieven de Keylaan en de Luifel (Herenweg) en vanaf augustus zijn de groepen verhuisd naar Plein1.

Op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag worden twee bussen ingezet en op de woensdag één bus voor het halen en brengen van de deelnemers naar de groep. Vier chauffeurs (socialen zaken) hebben zo'n 5.510 ritten gereden. Bij vakantie/ziekte reden vrijwilligers (4) van WIJ Heemstede.

Formulierenbrigade

Samen met de maatschappelijke dienstverlening en Loket Heemstede is de Formulierenbrigade vanaf september 2018 een feit. Senioren en kwetsbare mensen kunnen hulp krijgen bij het invullen van formulieren (ook digitaal) en het op orde brengen van de thuisadministratie. Vrijwilligers (9) met een administratieve achtergrond helpen. Twee inloopsprekuren per week in Plein1 en huisbezoeken. Zo'n 20 mensen werden geholpen. De meeste klanten, de kwetsbare mens zijn doorverwezen via de maatschappelijke dienstverlening en Loket Heemstede.

Het inloopsprekuren blijkt te veel tijd te kosten van de vrijwilliger en/of klant die moet wachten.

Vanaf januari 2019 gaat er gewerkt worden met spreekuren op afspraak.

Sociëteit voor Ouderen

De Sociëteit heeft in Plein Geel beneden helemaal haar plek gevonden. De ruimte is licht, gezellig, huiselijk, heel toegankelijk op de begane grond, en zichtbaar voor bezoekers. Er is dan wel op ruimte ingeleverd en de mooie tuin, maar men wil niet meer weg uit deze ruimte. De Sociëteit staat nu meer midden in de maatschappij, er lopen allerlei, soms ook 'kleine', mensen binnen. Door het nog niet aanwezig zijn van een horecavoorziening, werd de lunch, inclusief servies, verzorgd door de keuken in de Luifel. Er was een afname in het aantal bezoekers wat bleef lunchen. We hopen dat het aantal bezoekers dat blijft lunchen met de komst van de horeca in de loop van 2019 weer zal toenemen.

De in 2017 opgerichte Sociëteit voor Ouderen heeft in 2018 haar verwachtingen meer dan waar gemaakt. Zij biedt een ontmoetingsplek voor kwetsbare ouderen, waarbij preventief snel valt in te haken op leeftijdsfase gerelateerde problemen. Samen met "Zorg Verandert", o.a. met Marijke Molenaar, is in maart De Dialoog gevoerd over wat de Sociëteit de mensen biedt. Daar kwam duidelijk uit naar voren dat de bezoekers het als een warme plek ervaren waar men elke week naar uit kijkt. "Er weer ergens bij horen", "een plek om elkaar te ontmoeten", "nieuwe vrienden op te doen" en "oude bekenden weer tegen te komen", "gezellig", "warm", "informatief"; "Het kwam op het juiste moment", "Je voelt je minder eenzaam", allemaal uitspraken die dit jaar voorbij kwamen. Opvallend is dat velen behoorlijk op leeftijd zijn (rond de 90!) en dat de bezoekers echt uit alle wijken van Heemstede komen, eventueel met vrijwilligersvervoer of de regiorijder. Een contra-indicatie is als mensen hun eigen vervoer niet meer kunnen organiseren/regelen. Dat is een teken dat zij andere ondersteuning nodig hebben.

Via de Sociëteit vindt doorstroming plaats naar de Ko-bus tochtjes, als ook naar het vrijwilligersvervoer, Loket Heemstede, Maatschappelijk werk, andere activiteiten, klussendienst, formulierenbrigade. De Sociëteit is daarmee een kruispunt tussen activiteiten en dienstverlening geworden.

De rol van de Sociaal Werker is naast het meewerkend begeleiden on the job van de 6 vrijwilligers (tussen de 65 en 75 jaar), het bieden van continuïteit, het begeleiden/bewaken van het groepsproces, signaleren van individuele problematiek en waar nodig informatie geven, het onderhouden van- en afstemmen op de samenwerkingspartners en externe contacten.

Constatering

Over de gehele linie merken wij dat ouderen steeds langer thuis blijven wonen en op een gegeven moment niet meer mee kunnen doen aan onze algemene activiteiten door diverse problemen. Er is dan veel meer begeleiding en ondersteuning nodig. Het is goed om dan korte lijnen te hebben naar andere voorzieningen als ontmoetingsgroepen, dagbesteding, wijkzorg, Loket. Er is echter niet altijd een oplossing/alternatief te vinden. Er is duidelijk onvoldoende ondersteuning voor mensen die hulp nodig hebben bij toiletgang, (warm) eten, (ADL) speciaal vervoer, regievoering ed. Daardoor lopen deze mensen het risico alsnog in een isolement te geraken.

We continueren en versterken in 2019 de samenwerking met de partners en in het bijzonder van Plein 1. Deelname aan het weer opgepakte Platform Ouderen zal ook zeker input leveren voor samenwerking en afstemming met andere organisaties. Nieuwe werkprocessen worden vastgelegd, scholing van bestaande en nieuwe vrijwilligers worden gecontinueerd.

Diensten	Afnemers	Vrijwilligers
Administratieve en/of financiële thuishulp	12	8
Belasting dienstverlening	194	6
Formulierenbrigade (start 1-9-2018)	20	4 actief, 5 niet
Klussendienst	54	4
Computerhulp	25	3
Telefooncirkel	7	5
Huisbezoek 80-jarigen: 239 aangeschreven	121	5
Vrijwilligersvervoer volgens rooster, diverse bestemmingen	4.918 ritten	15
Begeleid vrijwilligersvervoer tot in de wacht/sprekkamer	103 ritten	10
Vrijwilligersvervoer t.b.v. verre ritten	14 ritten	12
Vervoer deelnemers dagcentrum van en naar huis ma, do, vr	2.264 ritten	12
Tijd voor 2	16	7
Uitstapjes met de KO-bus - 47 georganiseerd, 43 gerealiseerd	291	2 per tocht
Kantoor vrijwilligers: - telefonisch contact - langs bij kantoor, contact	8.311 1.857	14
Pedicure (inplannen, contactmomenten)	327	-
Rijbewijskeuringen (633 aanvragen, slechts plek voor 325)	325	-
Uitstapjes met de KO-bus - 47 georganiseerd, 43 gerealiseerd	291	2 per tocht
Themabijeenkomsten voor ouderen: Politieke middag, Valpreventie, Open Dag op Plein 1	125	6
De Sociëteit - 48 bijeenkomsten, 3 vrijwilligers per keer	710	6
Sociëteit Plus activiteiten veelal i.s.m. Kennemerhart, ANBO, Bibliotheek	150	6
Koffie met Kunst - ontstaan vanuit behoefte Sociëteit bezoekers	15	
In Balans (cursus Valpreventie) i.s.m. Team Sportservice Heemstede en GGD 18 bijeenkomsten in totaal over 18/19	15	-

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: Éénouder gezinnen 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.

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, RIBW, 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.

Ook in 2019 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. Om hier verder een impuls aan te geven wordt het team in 2019 versterkt met een Sociaal Makelaar, die actief en zichtbaar zal zijn in de wijken en een verbindende schakel vormt.

3.1 Maatschappelijk Werk

Het maatschappelijk werk is een niet meer weg te denken facet van onze integrale dienstverlening gericht op welzijn en participatie van de Heemsteedse inwoners. De sociaal werkers maatschappelijke dienstverlening, richten zich daarbij vooral op individuele vragen waarbij zij, juist ook door hun deelname aan het loket Heemstede en het Centrum voor Jeugd en Gezin, een belangrijke schakel zijn in de verbinding tussen welzijn, hulp- en dienstverlening.

Unieke casussen in 2018: 241 (waarvan 17 korte contacten), daarbij zijn 265 unieke cliënten betrokken. Ongeveer de helft van deze cliënten komt op verwijzing en de andere helft op eigen initiatief. De grootste verwijzers zijn: loket Heemstede (37), huisartsen (29), CJG Heemstede (14) en IASZ (13)

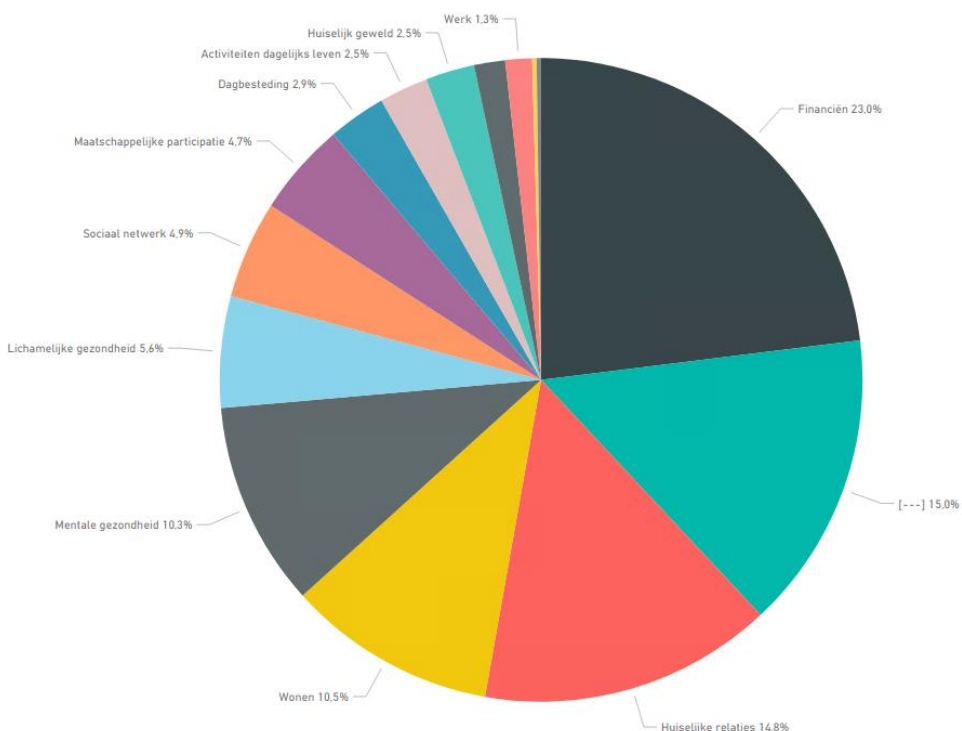
Casussen meegenomen uit 2017	Nieuwe casussen	Afgesloten casussen	Openstaande casussen (eind 2018)
125	116	166	75

Vraagverhelderingstraject	Informatie & advies	Kort contact	Begeleiding enkelvoudige problematiek	Begeleiding meervoudige problematiek
224	49	17	103	64

Producten	Omschrijving	Deelnemers
Ouderschap Blijft	Ouderschap na Echtscheiding	3 ouderparen
Business-club	Groepsaanbod met parallel kinderprogramma	8 vrouwen en 15 kinderen

Verhouding en aantal unieke cliënten per vraagverheldering over 2018

CLIËNTEN VERDELING



Vraagverheldering	#Unieke Clienten (periode)
Financiën	103
[---]	67
Huiselijke relaties	66
Wonen	47
Mentale gezondheid	46
Lichamelijke gezondheid	25
Sociaal netwerk	22
Maatschappelijke participatie	21
Dagbesteding	13
Activiteiten dagelijks leven	11
Huiselijk geweld	11
Verslaving	7
Werk	6
Justitie	1
Vrije tijd	1

Het aantal vragen is groter dan het aantal casussen, omdat het meestal gaat om een combinatie van financiële en psychosociale vragen. Aandachtspunt voor ons is het aantal van 67 overige problematiek waarbij geen specifieke problematiek is ingevuld. Een deel daarvan betreft cliënten die zichzelf hebben aangemeld of door een ander zijn verwezen maar waar het niet tot een vraagverhelderingsgesprek is gekomen.

In 2018 zijn er 15 voedselbankaanvragen gedaan. Het aantal voedselbankaanvragen is ten opzichte van 2017 gehalveerd. Dit komt overeen met de landelijke trend (minder werklozen etc.). Tijdens het doen van een voedselbankaanvraag gaan we na wat de oorzaken van de financiële problematiek zijn en bieden wij, indien nodig, een hulpverleningstraject aan.

De sociaal werkers maatschappelijke dienstverlening pakken eveneens sociaaljuridische vragen op. Bij

financiële problematiek komen vaak sociaaljuridische vragen voor. Als er strikt juridische kennis nodig was om de vraag te beantwoorden werd verwezen naar het Juridisch Loket.

Toelichting.

De categorie "financiën" en "huiselijke relaties" scoren het hoogst. Aan de hand van voorbeelden geven we toelichting.

Voorbeelden financiële problematiek:

- Bij verlies van gezondheid (wel en niet leeftijd gerelateerd) en een klein inkomen of schulden, de keuze maken: die fysiotherapie of die medicijnen maar niet doen want de kosten zijn te hoog en worden niet vergoed.
- Na het wegvallen van de partner onbekend zijn met het voeren van de administratie. Voorbeeld: geen overzicht meer hebben en daarom maar geen verwarming gebruiken en heel goedkoop eten zodat ze nog net rond kan komen met haar AOW.
- Moeilijkheden bij het verwerven van een basisinkomen; uitkering, toeslagen, minimabeleid, leefgeld. Voorbeeld: Een alleenstaande man die na een reorganisatie ontslagen wordt en vanaf dat moment het contact met de omgeving kwijtraakt. Hij heeft geen uitkering aangevraagd en leeft van zijn laatste spaargeld. Af en toe verkoopt hij iets uit de woning.
- Inkomensverlies ten gevolge van echtscheiding of verhuizing. Voorbeeld: Echtpaar heeft een leven lang hard gewerkt. Ze hebben een klein pensioen. Geen kinderen en ze leefden altijd teruggetrokken. Doordat meneer ziek wordt, verhuizen ze van hun eengezinswoning naar een flat. Door onwetendheid maken ze geen gebruik van huursubsidie of andere aanvullende uitkeringen.
- Oplopende schulden door bijvoorbeeld betalingsachterstanden bij de ziektekostenverzekering, de kinderopvang of de belastingdienst vanwege terugvordering van te veel ontvangen toeslagen. Deze schulden moeten geïnventariseerd worden en daarna eventueel doorverwezen naar schulddienstverlening, budgetbeheer of bewind voering.

Voorbeelden problemen in huiselijke relaties:

- Problemen tijdens en na een echtscheiding over het maken van afspraken met name rond de omgang met de kinderen. Hierbij komt ook vaak een vraag naar passende huisvesting naar voren.
- Veranderingen in relaties na ziekte of overlijden. Voorbeeld: door ziekte van de partner niet meer kunnen doen wat je eerst samendeed. Hoe om te gaan met deze verandering?
- Problemen met een volwassen (inwonend) verslaafd kind. Voorbeeld: Ouder maakt zich zorgen om haar zoon, maar is tegelijkertijd erg boos op hem. Ze wil hem wel steunen maar kan niet accepteren dat hij geld van haar steelt en haar onder druk zet om te liegen tegen instanties.
- Conflicten in de familierelaties. Voorbeeld: broer en zus verschillen over wat de beste zorg is voor hun bejaarde ouder en wie welk aandeel levert. Zus zit vol verwijten naar haar broer maar durft hem niet te vragen om hulp.

Statushouders

We zien een toename van hulpvragen van statushouders mede doordat hun 2-jarig traject bij Vluchtelingenwerk afloopt en zij nog onvoldoende zelfredzaam zijn. Vaak gaan praktische vragen samen met ingewikkelde gezinsproblematiek. Daarbij wordt er veel samengewerkt met het CJG, het WMO-loket en de IASZ. Samen met het Platform Vluchtelingen en onze interne werkgroep is een begin gemaakt van een inventarisatie van gezamenlijk te organiseren activiteiten. Dit betreft onder meer een 'business-club', gericht op vrouwen met een niet-Nederlandse achtergrond die zich willen bekwamen in het voeren van hun administratie. Ook Nederlandse vrouwen zijn welkom. Ontmoeting, educatie en het versterken van de zelfredzaamheid komen hierin samen. De kinderen worden parallel aan de bijeenkomsten opgevangen door de sociaal werker kinderwerk.

Op 23 november heeft de pilot-bijeenkomst van de Business-club plaats gevonden. Er namen 8 vrouwen aan deel afkomstig uit diverse landen van herkomst inclusief Nederland (Afghanistan, Somalië, Irak, Syrië, Eritrea en Suriname/Nederland). Parallel namen er 15 kinderen in de leeftijd van 1,5 tot 12 jaar deel aan de kinderactiviteit. Er zijn inmiddels alweer nieuwe aanmeldingen bijgekomen. Vanaf januari 2019 gaan we 1 maal per maand een Business-club, voor en door wereldvrouwen, organiseren.

Formulierenbrigade

In 2018 is de 'Formulierenbrigade' gestart voor Heemstedse inwoners vanaf 18 jaar. Dit in samenwerking met het sociaal-cultureel werk die dit aanbod eerst alleen voor senioren had. Vrijwilligers zijn geschoold om mensen bij te staan bij het begrijpen van voorzieningen, bij het aanvragen daarvan en bij het begrijpen van communicatie hierover. Het maatschappelijk werk verwijst actief naar de formulierenbrigade waardoor er minder enkelvoudige praktische vragen door de maatschappelijk werkers zelf afgehandeld hoeven te worden. Steeds meer mensen weten de weg te vinden naar de formulierenbrigade. Ook het WMO-loket en de afdeling IASZ beginnen te verwijzen.

Verhuizing naar Plein1

In 2018 zijn de sociaal werkers maatschappelijke dienstverlening naar Plein 1 verhuisd. Dit heeft veel tijd van de medewerkers gekost. Twee medewerkers hebben deelgenomen aan het gebruikersoverleg van Plein1. De zichtbaarheid van het maatschappelijk werk op de tweede etage van Plein1 moet nog verbeterd worden. De verhuizing vergroot de noodzaak voor PR-activiteiten voor het maatschappelijk werk.

Samenwerking

- Deelname aan het Sociaal team
- We hebben een bijdrage geleverd aan het minicongres schulddienstverlening. Dit heeft geleid tot contacten met Humanitas, vluchtelingenwerk en Schulddienstverlening.
- Bij de ingewikkelde gezinsproblematiek van m.n. statushouders wordt veel samengewerkt met het CJG, het loket Heemstede en de afdeling IASZ van de gemeente Heemstede.
- Door de verhuizing naar Plein1 is meer contact met het RIBW en het ouderenwerk van Wij Heemstede.

Loket Heemstede en CJG

Het leveren ten behoeve van het Loket Heemstede van 0,83 fte loketmedewerker met als competentie maatschappelijk werker is door ziekte van één van de maatschappelijk werkers onvoldoende geweest. Volgens afspraak is er 0,44 fte geleverd ten behoeve van het CJG Heemstede voor een CJG-coach met als competentie maatschappelijk werker.

Vanuit het management is er deelgenomen aan het Managementoverleg Loket Heemstede en het Managementoverleg CJG Heemstede.

In 2019 willen we 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 ruim tweehonderd 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. In 2018 is merkbaar dat de toestroom van statushouders naar Heemstede duidelijk afneemt.

De dienstverlening van Vluchtelingenwerk aan statushouders geldt voor de eerste twee jaar, waarna hun ondersteuning voor de meeste statushouders en gezinnen stopt.

De inspanning van WIJ Heemstede was erop gericht statushouders te helpen ook na deze periode hun weg te vinden in de Nederlandse samenleving.

Wij werkten samen met Stichting Taalcoaches Zuid-Kennemerland waarbij we tweemaal de Meet & Greet faciliteerden.

WIJ Heemstede neemt deel aan het Platform Vluchtelingen werk.

Businessclub

In 2018 is gestart met de Businessclub voor en door wereldvrouwen met parallel daaraan een aanbod voor hun kinderen van 3 tot en met 12 jaar. Dit is een gezamenlijke activiteit van maatschappelijk werk en kinder- en tienerwerk. In de betreffende paragrafen is deze al uitgebreid beschreven.

Voor de kinderen (15) worden leuke activiteiten georganiseerd onder begeleiding van een jeugdwerker, zo wordt ook een nieuwe doelgroep bij de jeugd bereikt. Zij kunnen makkelijker doorstromen naar andere, bestaande activiteiten, waar deelname van deze doelgroep tot nu toe heel laag is.

VoorleesExpress

In 2018 heeft WIJ Heemstede samen met de Bibliotheek Zuid- Kennemerland voorbereidingen getroffen om de VoorleesExpress te realiseren. Dit als antwoord op het taalakkoord en de vraag vanuit de statushouders werkgroep om kinderen te stimuleren in de taalontwikkeling. De VoorleesExpress is erop gericht kinderen met een taalachterstand extra aandacht te geven. Een half jaar lang komt er een vrijwilliger bij hen thuis om voor te lezen. Samen met de ouders streven we ernaar dat taal- en leesplezier een vaste plek in het gezin krijgen. (Voor)scholen zijn hierin een belangrijke partner. De tweede helft van 2018 zijn diverse organisaties, scholen en peuterspeelzalen geïnformeerd over het project en benaderd om partner te worden. Hier is een begin van samenwerking ontstaan. Fondsen zijn aangeschreven en er zijn diverse gesprekken met de gemeente geweest. In 2018 zijn er 7 gezinnen aangemeld voor dit project en 5 vrijwilligers geworven.

In 2019 continueren we de activiteiten, waarbij wordt ingezet op doorgeleiding en kruisbestuiving met andere activiteiten vanuit WIJ Heemstede. De Businessclub wordt verder uitgebreid en er wordt ingezet op doorstroming naar -en betrekken bij activiteiten, vrijwilligerswerk en de wijk. In 2019 willen wij 15 gezinnen bereiken met de VoorleesExpress. Dit zullen ongeveer 30 ouders zijn en 30 kinderen. Hiervoor worden minstens 15 vrijwilligers geworven. Zij worden begeleid en getraind vanuit WIJ Heemstede. Zowel in februari als september starten we met een voorlees seizoen

Activiteit	Deelnemers	Vrijwillige inzet
Businessclub (8 vrouwen, 15 kinderen)	23	2
Meet & Greet Taalcoaches (2 maal gefaciliteerd)	120	2

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 2019 investeren we in de samenwerking in brede zin met inwoners en partijen die bijdragen aan het welbevinden van de Heemstedse 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

De Pauwehof biedt creatieve-, educatieve- en bewegingsactiviteiten, gericht op mobiele ouderen. De activiteiten zijn geen doel op zichzelf, maar een middel om ouderen bij elkaar te brengen en hen in de gelegenheid te stellen hun sociale netwerk in stand te houden dan wel uit te breiden. De deelnemers worden ondersteund in het onderhouden van hun sociale vaardigheden en worden uitgenodigd om tot op hoge leeftijd actief te blijven. De vaardigheden, opgedaan in een cursus, bieden de deelnemers de mogelijkheid om ook thuis hun hobby uit te oefenen.

De samenwerking van WIJ Heemstede en de Diaconie van de Protestantse Kerk Heemstede is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. De sociaal werker van de Pauwehof is in dienst van WIJ Heemstede en wordt aangestuurd door de manager sociaal werk van Wij Heemstede. De Sociaal Werker organiseerde en coördineerde het cursusaanbod en gaf leiding aan een groep van 22 gastvrouwen, twee kantoorvrijwilligers en 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.

De diaconie staat financieel garant voor de benodigde ruimten, overige huisvestingskosten, organisatiekosten en een bijdrage in de kosten van de activiteiten.

In 2018 hebben er 52 verschillende cursorische activiteiten plaatsgevonden (64 verschillende groepen) waaraan totaal 959 deelnemers hebben deelgenomen. 401 unieke personen (in 2017 waren dat er 393) Op de Open dag zijn ongeveer 100 personen geweest.

Totaal bezoekersaantal: 8331 (in 2017 waren dat er 8113)

Naast de reguliere activiteiten hebben wij dit jaar opnieuw zomeractiviteiten georganiseerd. Vooral de kwetsbare oudere, die weinig sociale contacten heeft, zit zomers veel thuis. In de maanden juni, juli en augustus zijn we daarom doorgedaan met de zomeractiviteiten. Hierbij is gebruik gemaakt van de docenten en vrijwilligers van De Pauwehof. In de zomer van 2018 zijn we iedere woensdag (12

x) geopend geweest waarbij we voor het eerst ook bij enkele cursussen het maximaal aantal deelnemers bereikt hebben.

De activiteiten zijn ook dit jaar goed bezocht, **bezoekers zomercursussen: 652 (in 2017 377 op 10 woensdagen) 96** unieke personen.

Aan het eind van het jaar werd er voor de vrijwilligers en docenten een kerstbuffet georganiseerd en mogelijk gemaakt door een bijdrage van de Bavo Stichting Heemstede.

Type Activiteiten	Aantal	bijeenkomsten	deelnemers	bezoekers
Bewegen	9 : 19 groepen	288	239	3779
Creatief	18 : 27 groepen	261	311	2720
Talen	1 : 2 groepen	24	18	216
Educatief	11 : 13 groepen	68	140	759
Inloop	1	17	6	102
Open Dag	1	1	100	100
Zomer	11 : 14 groepen	64	145	652
Totaal	52 : 64	723	959	8328

Positieve effecten voor deelnemers en vrijwilligers

‘Een mevrouw van 92 die aan een nieuwe hobby begint omdat ze dat ontdekt heeft op de zomercursus en daarmee door gaat in het seizoen’

‘Cursisten die in de zomervakantie hun groep niet kunnen missen en zelf thuis een tekengroep organiseren.’

‘De creatieve inloop die in het seizoen 1 x per 2 weken is, maakte heel graag gebruik van de mogelijkheid om in de zomermaanden iedere week bij elkaar te komen.’

‘Cursisten die tijdens de laatste levensdagen van een medecursist om de beurt op bezoek gaan zodat zij niet alleen hoeft te zijn’

‘Een jonge vrouw in een re-integratie traject heeft door haar tijdelijke vrijwilligerswerk op de Pauwehof weer zelfvertrouwen gekregen om in haar nieuwe woonplaats opnieuw (vrijwilligers)werk te gaan doen.’

In 2019 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.

Kerngetallen Vrijwilligerspunt 2015 - 2018

We zien verschuivingen in het aantal vrijwilligers dat zich meldt en de vraag naar vrijwilligers, deze verschuiving werd al gesignaleerd in 2017 en zet door in 2018. De afname van het aantal vacatures is niet zo zeer het gevolg van afname van de vraag, meer eerder met de overstap naar het online platform WeHelpen Heemstede. De transformatie van AWBZ en Jeugdwet in combinatie met de aantrekkelijke arbeidsmarkt lijkt van invloed te zijn op de vraag naar vrijwilligerswerk als waarborg van zorg en aanbod bij maatschappelijke organisaties. Dat zien we ook bij WIJ Heemstede.

Opleidingsniveau Vrijwilligers 2015 - 2018

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 krapte op de arbeidsmarkt en daarnaast de Participatiewet, waarbij het vrijwilligerswerk als (re-integratie) middel tot participatie moet leiden.

Leeftijdsopbouw Vrijwilligers 2015 - 2018

De verschuiving in leeftijdsopbouw die in 2017 is gesignaleerd zet zich door waarbij er nu duidelijke afname zichtbaar is in de leeftijdsgroep 25 - 45. Deze lijkt vooral samen te hangen met de aantrekkelijke arbeidsmarkt. Bij de leeftijdsgroep 45 - 67 speelt hierbij ook de latere pensioenleeftijd en de toenemende mantelzorgtaken.

Activiteiten	2018	2017	2016	2015
Werving aantal vrijwilligers	65	66	97	97
Aantal nieuwe vacatures	100	120	111	116
Bemiddelingen	90	99	118	124
Deelnemers scholingsactiviteiten: 2 keer per jaar	66	15	34	34
Aantal deelnemers vrijwilligersfeest: 1 keer per jaar	160	200	200	150
Aantal activiteiten t.b.v. vergroten zichtbaarheid: Open inloop, op locatie, markten	7	5	-	-

WeHelpen Heemstede

In oktober 2018 is tijdens het 15jarig jubileum van het Vrijwilligerspunt het online platform 'WeHelpen Heemstede' gelanceerd, dit platform is gericht op het versterken van het vrijwilligerswerk en legt de verbinding met burenhulp, informele zorg en burgerinitiatieven. De website met vacaturebank van het Vrijwilligerspunt komt per 1 januari 2019 te vervallen.

Online resultaten	2018
Bezoekers website	315
Inlogacties	435
Berichtenverkeer	43
Gebruikers (inwoners+organisaties)	49
Hulpvragen+vacatures	42
Hulpaanbod	29
Hulpnetwerken	3

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 verdere uitrol 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.

Wat leerlingen zeggen over hun Maatschappelijke Stage:

'... iets wat ik geleerd heb naast praktische zaken als een rolstoel duwen en koffiezetten... dat je soms gewoon het gesprek zelf moet beginnen want dat vinden ouderen altijd wel leuk'

*'Onbewust heb ik geleerd om meer aan ouderen te denken... als ik een oude mevrouw met een rollator zie lopen let ik toch goed op ... of ze misschien hulp nodig heeft'
(stage Janskliniek)*

'Je bevindt je ineens in een andere wereld dan je gewend bent, maar toch is veel hetzelfde...'

'... heb ik geleerd wat vrijwilligerswerk eigenlijk inhoudt en wat een werk mensen leveren voor helemaal niets, indrukwekkend!' (stage SEIN)

'Ik ben heel positief over de stage... en als anderen het niet willen doen gaan wij nog wel een keertje terug' (stage Heemstroom)

'Ik vond het tof om te zien hoe WIJ Heemstede mensen bij elkaar brengt op manieren die niet altijd vanzelfsprekend zijn... Als gewoon even bij iemand zitten en een praatje maken een glimlach op iemands gezicht tovert word ik daar toch zelf ook meteen vrolijk van' (stage WIJ Heemstede)

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.

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 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 loket Heemstede? 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. Bij het loket Heemstede hebben dit jaar veel wisselingen van personeel plaatsgevonden, waardoor het soms wat rommelig verliep. Bij het CJG-loket is sprake van een goed werkend team, waarbij betrokkenen binnen de beschikbare tijd relaties onderhouden met vooral vakgroep genoten werkzaam bij WIJ Heemstede.

In 2019 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 op signalen van jeugd gerelateerde kwesties in Heemstede. Gebiedsgerichte medewerkers van bureau Halt, 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. Hierbij wordt 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 eenieder kan betekenen en afstemmen van acties. Het maandelijks overleg van de Peilstok vindt daarom In 2019 wederom plaats. Aandacht zal met name gericht zijn op afstemming met het CJG-loket en acties zullen worden geregistreerd.

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 Heemsteedse activiteiten worden jaarlijks gezamenlijk door de Baan en WIJ Heemstede vastgesteld.

Activiteit	Omschrijving	Deelnemers	Vrijwilligers
Mix-It	Maandelijkse 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	4

Ook 2019 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 verder uitgebouwd met Zorgbalans, Kennemerhart, Home Instead, Tandem en Alzheimer Nederland. Er zijn wat wisselingen in de werkgroep geweest. Dit jaar zijn er weer vier bijeenkomsten georganiseerd met een gemiddelde opkomst van 25 mensen: Thema's waren: De invloed van Dementie op je relatie, De Invloed van Dementie op families, Het versterken van je Netwerk bij Dementie en Wilsonbekwaamheid en risico's. Zowel mensen met beginnende dementie als mantelzorgers en andere geïnteresseerden bezochten deze bijeenkomsten. Na de evaluatie halverwege 2018 hebben we voor het seizoen 2018/2019 besloten de Trefpunt bijeenkomsten wisselend op de middag en de avond aan te bieden en zowel op Plein 1 als op de Molenwerf. Dit om te kijken wat het beste zou werken en wat de bezoekers het prettigst zouden vinden. Nu begin 2019 is al wel duidelijk dat deze aanpak niet werkt, omdat het voor bezoekers te verwarrend is. We besluiten zelf hoe we verder gaan.

In 2019 evalueren we de werkwijze en zullen we besluiten hoe en waar het Trefpunt zijn vaste plek zal krijgen. De Sociaal Werker van WIJ Heemstede heeft dit jaar een speciale training als gespreksleider bij het Alzheimercafé gevolgd bij Alzheimer Nederland.

4.8 Project Knuffelhond - Stichting Knuffeldier

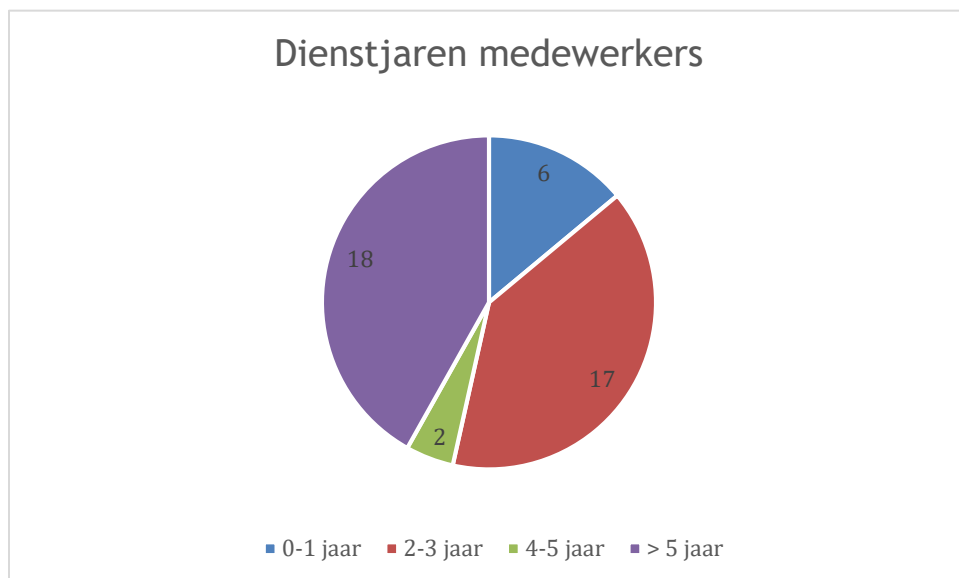
In 2017 bood WIJ Heemstede nog ondersteuning aan het project Knuffelhond. De initiatiefnemer heeft het project verder uitgebreid en heeft in 2018 de stichting Knuffeldier opgericht. Hierbij is nog advies gegeven over de opzet van de stichting, ANBI status, sponsors en administratieve zaken. De vrijwilligers zijn uitgeschreven bij WIJ Heemstede en overgegaan naar stichting Knuffeldier. Dit is een mooi voorbeeld van het faciliteren en ondersteunen van een initiatief door WIJ Heemstede, waarbij het initiatief kan groeien om vervolgens zelfstandig verder te gaan.

5. Personeel

In 2018 waren er 43 medewerkers bij WIJ Heemstede in dienst, verdeeld over 22 functies. Het totaal aantal FTE bedroeg 28,37. Vrijwel iedereen werkte parttime: 39 medewerkers. Vier medewerkers werkten fulltime (voor alle aantallen geldt de peildatum van 31 december 2018).

22 medewerkers waren werkzaam in het primaire proces. De overige 21 medewerkers werkten in ondersteunende functies ten behoeve van interne - en veelal ook externe - klanten.

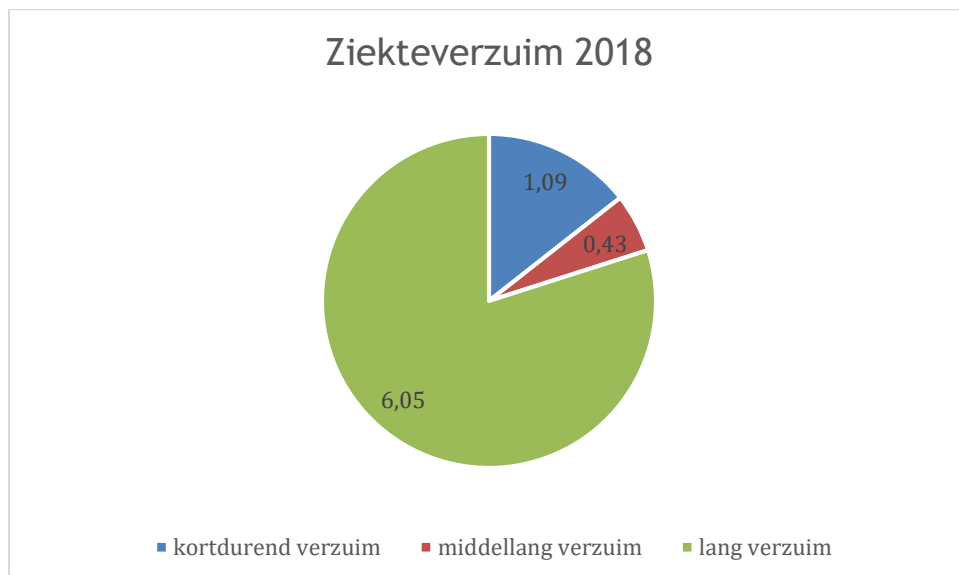
7 medewerkers stroomden uit en 5 medewerkers kwamen nieuw in dienst.



De medewerkers die WIJ in 2018 zijn komen versterken (allen in het primaire proces) zijn o.a. geselecteerd op competenties die WIJ Heemstede in de komende jaren nodig heeft om mee te kunnen met de ontwikkelingen.

In het personeelsbestand van WIJ Heemstede zijn oudere werknemers veruit in de meerderheid: 32 werknemers waren 50 jaar of ouder. De jongste werknemer was een twintiger. Daarnaast waren er 3 dertigers werkzaam, en 7 veertigers.

Deze cijfers laten zien dat ook WIJ Heemstede te maken heeft met de vergrijzing die er op de arbeidsmarkt gaande is. 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. Dit zal ook als onderdeel worden meegenomen bij het opstellen van een (organisatie)generatierегeling die de CAO Sociaal Werk 2017-2019 mogelijk maakt (zie verderop onder 'en verder').



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

Het ziekteverzuim bedroeg 7,57%, en de meldingsfrequentie 1,28. Een hoog ziekteverzuim, waarbij vooral het langdurig verzuim op het totaalcijfer drukte. Dergelijk ziekteverzuim had voornamelijk een volledig medische oorzaak, in een paar gevallen betrof het ook werk- en/of privé gerelateerde facetten.

Arbo

WIJ Heemstede streeft naar optimale arbeidsomstandigheden voor alle mensen die bij de organisatie werken; medewerkers met een arbeidsovereenkomst, stagiaires, uitzendkrachten, vrijwilligers etc. Een veilige werkomgeving, waar mensen zich prettig voelen, plezier hebben in hun werk en respectvol met elkaar omgaan, bevordert het welbevinden van de medewerkers bij WIJ Heemstede en heeft een positief effect op de organisatiedoelstellingen.

In 2018 heeft een uitgebreide Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) plaatsgevonden van de Luifel en Plein 1.

De RI&E van Plein 1 is door WIJ Heemstede uitgevoerd vanwege meerdere klachten van medewerkers. De gemeente is de verantwoordelijke voor het beheer van Plein 1. In de toekomst zullen de RI&E's dan ook door Plein 1 zelf worden uitgevoerd. De meeste klachten zijn opgelost of in behandeling.

De RI&E van de Luifel heeft geleid tot een plan van aanpak, waarbij acties aan verantwoordelijken zijn toegewezen met daaraan gekoppeld een termijn van realisatie. Veel van de geconstateerde knelpunten zijn al opgepakt door de verantwoordelijken. Een aantal aandachtspunten wordt in 2019 verder opgepakt, het gaat hierbij om aandachtspunten met een 'matig' of 'klein' risico. Een aantal aandachtspunten hadden betrekking op het ontbreken van gedegen beleid, bijvoorbeeld met betrekking tot 'veilig huisbezoek'. Hiervoor is een beleidsstuk geschreven.

Andere beleidsstukken die in 2018 zijn gerealiseerd of momenteel ter instemming bij de OR liggen: een update van het bestaande verlofbeleid, richtlijnen voor de inzet van het loopbaanbudget, Arbobeleid, omgangsregels, ICT beleid. Afronding van een aantal hiervan vindt plaats in het tweede kwartaal 2019. In 2018 zijn geen meldingen bij de externe vertrouwenspersoon terecht gekomen.

Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)

In februari 2018 is er een digitaal medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) uitgezet bij de 41 medewerkers die in dienst zijn van de organisatie WIJ Heemstede. Het medewerkers tevredenheidsonderzoek was anoniem.

Van de 41 uitgezette onderzoeken zijn er 37 retour gekomen. Met een responspercentage van 90,24 % is het onderzoek betrouwbaar en representatief te noemen.

De tevredenheid over het werk, WIJ Heemstede als werkgever en de inhoud over het werk is groot, gemiddeld een 7,9. De stelling: 'Er heerst over het algemeen een plezierige sfeer binnen WIJ Heemstede scoort een gemiddelde van 8,0 bij de medewerkers. Er wordt ook hoog gescoord op de tevredenheid over de direct leidinggevende, het MT en de directeur; respectievelijk een gemiddelde van 7,8, 7,5 en een 8,3

Als verbeterpunten komen de communicatie (gemiddeld 6,0) en het salaris passend bij het werk (gemiddeld een 6,7) naar voren. Daarnaast worden de werkomstandigheden in de toelichting een aantal keer genoemd: 'werkplek mag wat meer aan deze tijd worden aangepast', 'Verbeterpunt zijn de werkplekken en het rommelige oubollige interieur'.

Ontwikkeling

Collega's van WIJ Heemstede bezoeken met enige regelmaat congressen gericht op vakinhoudelijke verrijking. Daarnaast hebben twee medewerkers een individuele opleiding heeft gevolgd, deels gefinancierd vanuit het eigen loopbaanbudget en deels een bijdrage van WIJ Heemstede.

AVG

Acties die nodig waren om te voldoen aan de AVG-wetgeving zijn in 2018 verder vormgegeven. Tijdens koffiemomenten wordt regelmatig aandacht besteed aan dit onderwerp. Er is een compleet ingevuld verwerkingsregister aangelegd, welke door de FG'er up actueel wordt gehouden.

Interne veranderingen betroffen de verdere digitalisering. Alle papieren personeelsdossiers zijn gescand en zullen (ook in het kader van de AVG) op korte termijn worden vernietigd.

En verder

In het tweede kwartaal 2019 wordt het strategisch personeelsbeleid vormgegeven voor de komende jaren. Speerpunten hierin zijn o.a.:

- uitwerking van een (organisatie)generatierегeling: Met de CAO Sociaal Werk 2017-2019 is de generatierегeling in de branche geïntroduceerd. De cao biedt hiervoor kaders waarbinnen de regeling afgesproken dient te worden. De organisatie kan vervolgens de keuze maken om de regeling te introduceren en maakt daar beleid op passend binnen de kaders van de cao.
- Continu werken aan kwaliteit (registratie registerplein voor de sociaal werkers gefaseerd invoeren): Beroepsregistratie draagt bij aan vakmanschap. Het stimuleert professionals en werkgevers om te blijven investeren in vakbekwaamheid. Een professional moet aan bepaalde criteria voldoen om geregistreerd te worden en volgt vervolgens met regelmaat deskundigheid bevorderende activiteiten om over actuele deskundigheid te (blijven) beschikken. Door beroepsregistratie werken sociaal professionals volgens de beroepscode en vakinhoudelijke richtlijnen en zijn zij aanspreekbaar op hun handelen. Door zich te registreren laten professionals

zien dat ze staan voor de kwaliteit van hun vak en beschikken over ervaring, kennis en vaardigheden om goede hulp te bieden aan kwetsbare cliënten in complexe situaties.

- Gebruik maken van de digitale mogelijkheden in het werkveld als hulpmiddel om verder te komen als sociaal werker.
- De koers voor de komende jaren bepaalt aan welke competenties de medewerkers van WIJ Heemstede zullen moeten voldoen.

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.

In 2018 zijn de gebouwen die WIJ Heemstede als hoofdhuurder gebruikt, bekeken op de aanwezige risico's. De grootste risico's zijn in 2018 weggenomen. Een aantal kleinere zullen of verder onderzocht worden of staan voor 2019 op de agenda.

Hieronder een overzicht van de activiteiten per gebouw:

Locatie de Luifel:

Het Multifunctionele gebouw De Luifel kenmerkt zich door het uiteenlopende gebruik van het gebouw. Het gebouw levert voor vele verschillende groepen onderdak en is daardoor vaak 7 dagen per week geopend. Eén van deze groepen is een koor, daarnaast zijn er twee bridgeclubs die gebruik maken van de grote zaal op wekelijkse basis.

Om het multifunctionele karakter in stand te houden is er in 2017 een start gemaakt met de eerste fase van het onderhoudsplan ten behoeve van het upgraden van de grote zaal. In 2018 is de tweede fase van het plan uitgevoerd, waar een bedrag van ruim € 41.000,- mee gemoeid was. Er heeft groot onderhoud plaatsgevonden aan de tribune, licht en geluid.

De grote zaal werd voor eigen activiteiten, zoals lezingen, films, het volksdansen, etcetera gebruikt. 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 2017-2018 35 theatervoorstellingen in de weekenden. Deze voorstellingen werden door ca. 5300 mensen bezocht. Daarmee werd de grote zaal intensief gebruikt.

De lokalen op de begane grond zijn in 2018 niet alleen ingezet voor het eigen aanbod van WIJ Heemstede; denk aan computercursussen, lezingen voor kleinere groepen, ook vond er verhuur aan derden plaats. Bijvoorbeeld aan verenigingen van eigenaren, een arboarts, een pedicure, etc. Daarnaast maakt Mamagaai theater producties (een jeugdtheaterschool) gebruik van ruimten voor hun repetities. Dit doen zij tijdens het seizoen 4 dagen per week. Dit zorgt voor veel jonge bezoekers en hun ouders tijdens de haal- en brengmomenten.

In de zomer van 2018 is een vaste huurder (Kennemerhart) van een lokaal in de Luifel verhuisd naar Plein1. Niet alleen is het verlies van deze groep dagopvang voor mensen met beginnende dementie financieel een verlies, aan de goede samenwerking met deze groep is ook een eind gekomen. Zo bezochten de bezoekers van de dagopvang activiteiten in de Luifel en verzorgde WIJ Heemstede 3 dagen per week de lunch voor deze bezoekers.

Op de eerste etage maakte de kinderopvang gebruik van twee kantoorruimtes en indien nodig van overlegruimtes. Daarnaast maakt Stichting Podiumprogrammering Heemstede (beperkt) gebruik van een werkplek en overlegruimtes. Verder huisveste De Luifel de spreekuren van Stichting Vluchtelingenwerk Noordwestholland en hun bijeenkomsten.

In de komende jaren zal WIJ Heemstede meer en meer vanuit de wijken in Heemstede gaan werken. De vraag is of de huidige vier locaties waar WIJ Heemstede vanuit opereert in stand moeten worden gehouden. Wellicht kan er vanuit andere gebouwen gewerkt worden, waardoor samenwerkingsverbanden met andere partijen makkelijker gelegd worden.

In 2019 zal onderzocht worden van uit welke locatie in Heemstede medewerkers van WIJ Heemstede het beste hun werk kunnen uitvoeren met als uitgangspunt vanuit de wijken dichtbij de inwoners.

De Princehof:

De Princehof kenmerkt zich als een verenigingsgebouw. Buiten onze eigen activiteiten maakten 4 verenigingen gedurende het seizoen in de avonduren gebruik van deze locatie. In 2018 maakte de bridgevereniging bekend geen levensvatbaarheid meer te hebben. Op de eerste verdieping was tot de zomer een team van RIBW gehuisvest. In augustus 2018 zijn zij verhuisd naar Plein1. In het pand naast de Princehof is Buurtzorg Heemstede gehuisvest. Dit is een thuiszorgorganisatie die in 2018 weer kantoor hield en van daaruit de wijken in ging. De bovenwoning van dit pand is in 2018 niet verhuurd geweest.

Het plan om De Princehof intensiever te gaan gebruiken is niet geslaagd. In 2019 zal bekeken worden of de huidige gebruikers van de Princehof een plekje kunnen krijgen in activiteitencentrum de Molenwerf, De Luifel of een andere locatie, zodat de huur van De Princehof opgezegd zal worden.

In 2019 zal bekeken worden of de huidige gebruikers van De Princehof elders ondergebracht kunnen worden en de huur opgezegd kan worden.

Activiteitencentrum de Molenwerf:

Het activiteitencentrum heeft op de begane grond plek voor twee groepen dagopvang. Eén groep heeft voor 5 dagen in de week gebruik gemaakt van een vaste ruimte. De tweede groep is in een opstartende fase, waarbij er eind 2018 voor 3 dagen in de week gebruik gemaakt werd van de ontmoetingsruimte. Met het uitbreiden van deze tweede groep dagopvang in de ontmoetingsruimte wordt er samenwerking gezocht tussen de bezoekers van de dagopvang en de bezoekers van het activiteitenaanbod van WIJ Heemstede.

Stichting Christelijke Congregatie Nederland maakte elke 2^e en 4^e 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.

Op de eerste etage van Activiteitencentrum Molenwerf maakte Casca Kinderopvang drie middagen in de week gebruik van beide ateliers.

Zorgbalans Thuiszorg hield dit jaar weer kantoor op de 1^e etage en ging van daaruit de wijken in. De yogagroep die gebruik maakte van de Lieven de Key is na de zomervakantie een ruimte in AC Molenwerf gaan huren.

Een aantal activiteiten vanuit het activiteitenaanbod van WIJ Heemstede heeft plaatsgevonden op het activiteitencentrum Molenwerf. Dit waren met name creatieve cursussen, welke in de ateliers op de eerste etage plaatsvonden, daarnaast werd er gebruik gemaakt van het biljart door twee verschillende groepen.

Door het verplaatsen van gebruikers van De Princehof naar AC Molenwerf zal de bezetting van AC Molenwerf bijna volledig zijn. Daarnaast zal er samenwerking ontstaan tussen de dagopvang en de activiteiten van WIJ Heemstede.

Lieven de Key:

Op deze locatie was tot de zomer van 2018 de dienstverlening aan ouderen gehuisvest. Daarnaast waren hier tot de verhuizing naar Plein1 twee groepen van dagcentrum Kennemerhart gehuisvest. De twee bridgeverenigingen hebben voor de verhuizing van WIJ Heemstede naar Plein 1 elders huisvesting gevonden. Het koor en de pedicure maken gebruik van de Luifel en de Yogaclub is na de zomer gestart vanuit AC Molenwerf.

Plein1:

Op Plein1 participeert WIJ Heemstede met het dienstencentrum en de maatschappelijke dienstverlening in de samenwerking binnen dit multifunctionele gebouw.

In 2019 zal de samenwerking tussen de verschillende organisaties die gehuisvest zijn op plein 1 punt van aandacht zijn voor WIJ Heemstede.

Maatschappelijke effecten:

Door haar accommodaties en bijbehorende faciliteiten beschikbaar te stellen aan andere maatschappelijke organisaties creëerde WIJ Heemstede randvoorwaarden voor het functioneren van haar eigen alsmede andere maatschappelijk organisatie. Daarnaast konden inwoners voor een zeer gevarieerd activiteiten- en/of dienstverlenend aanbod bij WIJ Heemstede terecht.

Het delen van ruimtes of gebouwen met andere organisaties zal in 2019 zorgen voor meer samenwerking tussen of met andere organisaties.

Maatschappelijke instellingen hebben in 2018 op incidentele basis 207 keer gebruik gemaakt van gebouwen van WIJ Heemstede. Te denken valt dan aan bijvoorbeeld verenigingen van eigenaren, Stichting Meerlanden ten behoeve van buurtbemiddeling maar ook aan de Vrije Accademie

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. In het eethuis probeerden we mensen die alleen kwamen te koppelen aan andere gebruikers van het eethuis.

Het eethuis heeft in 2018 op 164 dagen een maaltijd geserveerd met een totaal bezoekersaantal van 3.207. Dit is gemiddeld 20 bezoekers per keer.

Lunchcafé de Luifel

Het lunchcafé verzorde tot de zomer ook lunches voor de dagcentra. Door het verhuizen van de dagcentra naar Plein1 zijn deze weggefallen. Het aantal verkochte lunches is hierdoor afgenomen. Het brutowinstpercentage van de lunches is aan de lage kant. Als gevolg hiervan zijn de prijzen van de lunches per 1-1-2019 verhoogd.

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.

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

Vanuit het maatschappelijk werk en door onze deelname aan het Platform statushouders is de samenwerking met de gemeente en diverse organisaties rondom deze doelgroep geïntensiveerd en heeft dit onder andere geleid tot het opstarten (in november) van een Businessclub voor 'wereldvrouwen' waarin vrouwen van allerlei nationaliteiten elkaar ondersteunen bij het doen van hun administratie terwijl hun kinderen door onze jongerenwerker worden opgevangen. Deze activiteit zal in 2019 voortgezet worden en uitgebreid met andere activiteiten/cursussen afgestemd op deze doelgroep volwassenen en kinderen. In het voorjaar van 2018 is er een drukbezochte picknick georganiseerd vanuit het Platform.

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.

Samen met het vervolgonderwijs (middelbare scholen) waren activiteiten onder schooltijd georganiseerd (met name in het kader van CKV, maatschappelijke stage en rond het milieu).

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. Zo deed de groep van Kennemerhart het eerste half jaar, toen zij nog gehuisvest waren in de Luifel, mee aan de reguliere middaglezingen en filmochtenden. Na de verhuizing naar Plein1 is dit voortgezet maar omslachtiger geworden vanwege het extra vervoer dat hiervoor nodig is.

Met de ontmoetingsgroep van Zorgbalans, de Heemstroom, is in het najaar een 2-wekelijkse creatieve inloopmiddag gestart waar ook buurtbewoners aan mee doen.

Met de Bibliotheek is met name tijdens de verbouwing van Plein 1 veel samengewerkt in die zin dat wij ruimte hebben geboden om hun reguliere cursussen en activiteiten waaronder computerondersteuning en verhalentafel voort te kunnen zetten. Vanuit de verhalentafel kwam het verzoek om een Rummicubclub op te starten. Dit is gerealiseerd en deze activiteit vindt wekelijks plaats in de Luifel, onder begeleiding van een vrijwilligster.

Met de vrijwilligersorganisatie, de Heemsteedse Kunstkring, is een samenwerking opgezet om het totale excursie-aanbod te vergroten en bereikbaar te maken voor een grotere groep inwoners.

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. Ook in 2018 zagen we dat steeds meer organisaties open stonden voor inhoudelijke samenwerking met WIJ Heemstede. WIJ Heemstede vindt 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 2018 geen klachten ontvangen.

9. Verslag van het bestuur

Het stichtingsbestuur van WIJ Heemstede is ook in 2018 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 staat achter/ondersteunt/onderschrijft het belang van een gezonde, florerende welzijnsorganisatie die in een veranderende samenleving welzijn op maat voor alle inwoners van Heemstede biedt.

Hieronder treft u een beknopt verslag van de werkzaamheden van het bestuur in 2018, 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 2018)

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:

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

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

Mevrouw J.P.G. (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 2018

- In 2018 kwam het bestuur 6 x bijeen voor een reguliere bestuursvergadering, in aanwezigheid van de directeur. Volgens de Governancecode werden in deze vergaderingen vastgesteld:
 - o Missie, visie, meerjarenstrategie en meerjarenplanning
 - o Het jaarplan en daarbij behorende begroting
 - o Het jaarverslag en de jaarrekeningbeleid rapportage
 - o Opzet en werking van de risicobeheersing- en controle systeem
- In oktober 2018 werd een extra bestuursvergadering gepland om te praten over de toekomst van WIJ Heemstede in relatie met de ontwikkelingen binnen Casca Kinderopvang BV waarvan WIJ Heemstede 100% aandeelhouder is.
- In november 2018 vond een strategisch overleg plaats met de agendapunten:
 - o de evaluatie van alle beleidsvoornemens uit het beleidsplan 2018
 - o de toekomst van WIJ Heemstede in relatie tot alle nieuwe ontwikkelingen
 - o de aansturing van de organisatie in 2019 in relatie tot een wisseling in twee managementfuncties
 - o besluitvorming en communicatie bestuur/directie/MT
 - o de (subsidie) relatie met de gemeente Heemstede
 - o organisatie cursusbureau nieuwe stijl
 - o relatie OR
 - o geactualiseerde prestatieovereenkomst met de directeur voor periode april 2017-april 2020
 - o Meer inhoudelijke samenwerking met zowel Welzijn Bloemendaal als Casca Kinderopvang
 - o Objectiveren van de post kosten gemene rekening
 - o Vaststellen van de managementstructuur, waarbij een directeursfunctie noodzakelijk is voor het borgen van een kwalitatief gezonde organisatie. De directeur wordt beleidsmatig gevoed door een MT, bestaande uit de manager bedrijfsvoering en de manager sociaal werk.

Van dit strategische overleg werd een verslag gemaakt en aanpassing van het strategisch stappenplan vond plaats.

- In 2018 is geen aparte bijeenkomst belegd voor zelfevaluatie bestuur zoals voorgeschreven in de Governance Code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. Dit zal wel gebeuren in 2019.
- De voorzitter van het bestuur onderhield structureel contact met de directeur over lopende zaken.
- Begin januari 2018 vond een functioneringsgesprek plaats met de directeur van WIJ Heemstede.
- In november 2018 woonde een delegatie van het bestuur een reguliere overlegvergadering bij met de OR. Bespreekpunten waren onder andere huisvesting en voorzieningen van medewerkers en vrijwilligers in Plein1 en het personeelsbeleid.
- Het bestuur had in 2018 1x een overleg met de Raad van Commissarissen en bestuurder van Casca Kinderopvang BV, waarvan de stichting (enige) aandeelhouder is.
- In 2018 is gestart met een voorzichtige verkenning naar verdere samenwerking met Stichting Welzijn Bloemendaal.
- In de eerste maanden van 2018 vond maandelijks overleg plaats tussen de wethouder Welzijn en de directeur en voorzitter bestuur van WIJ Heemstede. Medio 2018 vond er een wisseling plaats van wethouder. Er is een nieuwe communicatiestructuur afgesproken, waarin de directeur het maandelijks overleg voert en de voorzitter van het bestuur zo nodig aanschuift.

Aandachtspunten bestuur 2018

Het bestuur heeft in haar vergaderingen in 2018, naast de reguliere onderwerpen als jaarrekening, kwartaalrapportages (financieel en inhoudelijk), budgetsubsidie van de gemeente Heemstede en verantwoording over 2017 (inhoudelijk en financieel), de prestatieovereenkomst met directeur, tussentijdse evaluatie ervan en voortgangsgesprekken, de begroting extra aandacht gehad voor:

- De bedrijfsvoering, invoering van de wet AVG, ICT-vernieuwing en invoering nieuwe financieringssystematiek
- Versterking van het personeelsbeleid en de werkdruk onder het personeel
- Het vrijwilligersbeleid: o.a. totstandkoming 'online platform WeHelpen Heemstede'
- Preventief Sociaal Beleid (kansen en mogelijkheden om dit te versterken)
- Plein1(deelname aan het multifunctioneel gebouw aan de Dreef)
- Strategische meerjarenbeleidsplan (incl. Meer jaren onderhoudsplan)
- Samenwerkingsrelatie gemeente Heemstede - Stichting WIJ Heemstede (en de balans tussen (budgetsubsidie-) afhankelijkheid/verlengstuk gemeente en zelfstandigheid i.c. taakvolwassenheid/sociaal ondernemen
- Samenwerkingsrelatie gemeente Bloemendaal - Stichting WIJ Heemstede
- Samenwerkingsrelatie Pauwenhof - Stichting WIJ Heemstede
- Fondsenwerving