

# STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

## JAARVERSLAG 2014

Multifunctioneel Centrum Binnenhof  
A.J.Ernststraat 112  
1082 LP Amsterdam  
meldpost tel. 020 6444044  
administratie tel. 020 6447113

e-mail: [hulpdienstbuitenveldert@hetnet.nl](mailto:hulpdienstbuitenveldert@hetnet.nl)  
geopend op werkdagen van 9.30 – 12.30 uur

<b>Inhoud</b>	<b>2</b>
<b>Van de voorzitter</b>	<b>3</b>
<b>De doelstelling</b>	<b>4</b>
<b>Bestuur</b>	<b>4</b>
• samenstelling	
<b>Financiën</b>	<b>5</b>
• financieel verslag	
• toelichting op de jaarcijfers	
• donateurs	
<b>Personeel</b>	<b>7</b>
<b>De medewerkers</b>	<b>7</b>
• jubilea	
• meldpost	
• begeleidingsgroep	
<b>Dienstverlening</b>	<b>9</b>
• autovervoer	
• begeleiding	
• (samen ) boodschappen doen	
• wandelen en winkelen met of zonder rolstoel	
• vriendschappelijk bezoek	
• hand- en spandiensten/klusjes	
• uitlenen van rolstoelen, rollators en verpleegartikelen	
• huishoudelijke hulp	
• telefooncirkel en telefoonster	
• eettafel	
• eenzaamheid bestrijden	
<b>Projecten met andere organisaties</b>	<b>12</b>
• taxibus	
<b>De cijfers</b>	<b>13</b>
<b>Externe contacten</b>	<b>14</b>
• met de lokale overheid	
• overige contacten	
<b>Deskundigheidsbevordering</b>	<b>15</b>
<b>Public relations</b>	<b>15</b>
<b>Personalia per 31 december 2014</b>	<b>16</b>

## Voorwoord van de voorzitter

2014, waarin wij 43 jaar bestaan, was voor de Algemene Hulpdienst Buitenveldert een bijzonder en leerzaam jaar! Het aantal keren dat op onze eigen diensten een beroep werd gedaan groeide.

De samenwerking met het WOCB en Dynamo in de Buurtdiensten Buitenveldert werd op zowel bestuurlijk- als operationeel niveau opgestart. Daarnaast kon ook naar BUUV.nu, de nieuwe digitale marktplaats van vraag- en aanbod voor diensten, verwezen worden.

De grote toename van de werkzaamheden van de AHB en de goede manier waarop onze nieuwe algemeen coördinator, mevrouw Zoureena Nagessersing, de haar opgedragen taken invulde, noopte ons bestuur te investeren in een uitbreiding van haar werkuren in de loop van 2014.

De beoogde bestuurlijke en operationele samenwerking met onze partners kwam door externe oorzaken moeizaam van de grond. Deze bracht uiteindelijk niet de gewenste resultaten. Een brainstormsessie en de acceptatie door onze partners daarna van ons nieuwe samenwerkingsvoorstel brachten daar geen verandering in.

Vanaf september kreeg de AHB tijdelijk de zorg voor de uitvoering van taken als de complete klussendienst en het tuinonderhoud. Tegen het einde van 2014 leek op bestuurlijk en operationeel niveau een verbeterde basis voor samenwerking te zijn gevonden. Toch zou het daarmee anders lopen.

2014 leerde de AHB hoe goed het is vast te houden aan de eigen zelfstandigheid als stichting en onafhankelijkheid in de wijk, met afhankelijkheid van het Stadsdeel als gewaardeerde subsidiënt. De goede naam en faam, de naamsbekendheid, ons logo, onze eigen identiteit en werkwijze, de persoonlijke bekendheid met zowel cliënten als vrijwilligers, bleven en blijven ook in 2015 gehandhaafd!

De veranderde route van bus 62 in december beïnvloedde het werk van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert licht. Wij verwachten in 2015 meer aanvragen van bewoners uit Buitenveldert. Ouderen dienen immers steeds langer thuis te blijven wonen! Daarom organiseerden wij in september een eerste voorlichtingsmiddag met presentaties over verschillende producten, die dit mogelijk maken. Dit alles vraagt van alle bij de organisatie betrokken personen inzet en enthousiasme, ook van de bewoners zelf.

Hartelijk dank aan allen die in 2014 hun beste krachten aan het welzijn van de Hulpdienst hebben gewijd. Met nieuw elan, een uitgebreid takenpakket en nieuwe vrijwilligers zullen wij hopelijk in staat zijn, in 2015 opnieuw vele aanvragen naar tevredenheid te honoreren.

M. van Praag, voorzitter.  
April 2015

## De doelstelling

De doelstelling van de Stichting Algemene Hulpdienst Buitenveldert (AHB) is in de Statuten (artikel 2) als volgt beschreven:

**“De Stichting stelt zich ten doel hulpverlening te bieden aan individuele bewoners van Buitenveldert of groepen daarvan, die op grond van hun lichamelijke, geestelijke of sociale situatie in problemen zijn geraakt. De hulpverlening heeft als uitgangspunt zodanige hulp te verlenen en/of voorwaarden daarvoor te scheppen, waardoor deze personen in staat zijn zich zo lang mogelijk zelfstandig en in hun eigen omgeving te handhaven.”**

De middelen waarmee dit doel wordt nagestreefd kunnen, hetzij door wijziging van omstandigheden dan wel door veranderende behoeften, van jaar tot jaar veranderen. Toch kan gesproken worden van een grote mate van continuïteit in de uitvoering van onze hulptaken.

## Bestuur

### Samenstelling

Het bestuur van de Hulpdienst was gedurende 2014 als volgt samengesteld:

- voorzitter                de heer M. van Praag
- secretaris                mevrouw H. de Haan
- penningmeester        mevrouw A.W.C. Bonga
- leden                        mevrouw A.H. Bezaan  
                                      mevrouw H.M. van Dam

Het bestuur vergaderde in 2014 zeven maal.

Daarnaast vergaderde het bestuur voor het opzetten van de Buurtdiensten nog diverse malen met de vertegenwoordigers van Dynamo en WOCB.

De algemeen coördinator, mevrouw Z.N.Nagessersing was bij de bestuursvergaderingen aanwezig.

Mevrouw A. Kat woonde als ondersteuner enkele bestuursvergaderingen bij.

## Financiën

### STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

#### BALANS PER 31 DECEMBER 2014

(Met vergelijkende cijfers per 31 december 2013)

	2014	2013
	€	€
<b><u>ACTIEF</u></b>		
<b>Vlottende activa</b>		
<b>Vorderingen:</b>		
Subsidie Stadsdeel Zuideramstel	0	0
Overige vorderingen en overlopende activa	1.820	0
<b>Liquide middelen:</b>	<u>55.485</u>	<u>43.595</u>
<b>Totaal</b>	<u><b>57.305</b></u>	<u><b>43.595</b></u>
<b><u>PASSIEF</u></b>		
<b>Eigen vermogen:</b>		
Vermogen	10.843	1.073
Algemene reserve	18.757	-6.543
Bestemmingsreserve	<u>18.538</u>	<u>44.300</u>
<b>Sub Totaal</b>	<u>48.138</u>	<u>38.830</u>
<b>Kort lopende schulden:</b>		
Overige schulden en overlopende passiva	<u>9.167</u>	<u>4.765</u>
<b>Totaal</b>	<u><b>57.305</b></u>	<u><b>43.595</b></u>

#### EXPLOITATIEOVERZICHT 2014

(met vergelijkende cijfers over 2013)

	2014	2013
	€	€
<b>Baten:</b>		
Subsidie	88.500	69.520
Giften en donaties	4.379	3.900
Opbrengst verhuur materiaal	48	145
Opbrengst eettafel	1.434	1.281
Opbrengst telefooncirkel	560	892
Rente	839	737
Uitbesteding personeel	<u>3.320</u>	<u>0</u>
<b>Totaal opbrengsten</b>	<u><b>99.080</b></u>	<u><b>76.568</b></u>

**Lasten:**

Personeelskosten	37.707	0
Huisvestingskosten	26.207	25.213
Organisatiekosten	11.916	18.472
Kosten activiteiten	10.163	12.468
Eettafel	<u>3.317</u>	<u>6.253</u>

**Totaal lasten** **89.310** **62.406**

**Saldo** **9.970** **14.162**

**Specificatie van de overige schulden en Overlopende passiva****2014**

€

**2013**

€

Loonheffing	1.503	0
Pensioenlasten	1.415	0
Vakantiegeld	2.029	0
Bonus vlgs. Cao pensioenfonds	2.136	0
Administratiekosten	500	1.100
Diverse organisatiekosten	0	1.936
Kosten eettafel	559	206
Kosten vergoedingen vrijwilligers	579	813
Informatica	0	1.936
Kosten telefooncirkel	132	75
Kopieerkosten	96	86
Zaalhuur	125	208
PR kosten	61	0
Bankkosten	<u>32</u>	<u>38</u>

**Totaal** **9.167** **4.765**

**Toelichting op de jaarcijfers**

Het financieel resultaat tussen inkomsten en uitgaven over 2014 van de AHB laat nog net een positief resultaat zien.

Was in voorgaande jaren de huisvesting de grootste uitgave post, in 2014 is dat personeelskosten geworden, maar met een hogere subsidie toekenning van het stadsdeel hebben de baten en lasten elkaar goed in evenwicht gehouden en dat stemt tot tevredenheid. De AHB ziet 2015 dan ook positief tegemoet, mede dankzij een hogere subsidie toekenning en de te verwachten toename van onze hulp-/ondersteuningsfunctie voor de inwoners van Buitenveldert.

**Donateurs**

Ieder jaar vragen wij onze cliënten of zij donateur van de stichting willen worden. De donaties hebben we hard nodig in deze tijd van bezuinigingen. Wij ontvingen 167 reacties en dat leverde ruim € 4.300,- op. U begrijpt dat wij zeer blij zijn dat zoveel mensen onze Stichting een warm hart toedragen. Wij zijn hen zeer erkentelijk voor hun donatie, immers alle beetjes helpen de hulpdienst financieel te ondersteunen. Het bedrag wordt gereserveerd om extra dingen te doen en voor het opstarten van nieuwe activiteiten.

## Personeel

De administratieondersteunende werkzaamheden werden ook dit jaar verricht door de heer R. Gietermans, terwijl het financieel-administratieve deel werd verricht door Administratiekantoor De Waart.

Het automatiseringsprogramma verleende goede diensten bij het verwerken van de hulpvragen.

Op verzoek van Stadsdeel Zuid werd er verder gewerkt aan het opzetten van een samenwerkingsverband met het Wijkontmoetingscentrum Buitenveldert (WOCB) en Dynamo. Mevrouw Nagessersing nam als coördinator van de AHB aan de besprekingen deel.

Mevrouw Kat heeft het bestuur bij bepaalde situaties geadviseerd.

## De medewerkers

De Hulpdienst is van oudsher een organisatie van vrijwillige medewerkers. In alle geledingen van de organisatie worden de werkzaamheden uitgevoerd zonder dat er van enige vorm van bezoldiging sprake is. Een uitzondering daarop vormen de werkzaamheden op het gebied van de administratieve en financiële ondersteuning van de medewerkers. Een centrale plaats in het netwerk wordt ingenomen door de medewerkers van de Meldpost, die verantwoordelijk zijn voor het tot stand brengen van het contact tussen vragende cliënten en uitvoerende medewerkers.

Alle activiteiten van de Hulpdienst werden aangestuurd door de algemeen coördinator mevrouw Nagessersing.

Het totaal aantal vrijwilligers in 2014 bedroeg 94. In de loop van het jaar zijn 15 vrijwilligers gestopt.

Aan het eind van het verslagjaar bedroeg het aantal vrijwillige medewerkers **79**.

Leeftijdsindeling van de vrijwillige medewerkers in het verslagjaar 2014:

jonger dan 40 jaar:	6
41 – 50 jaar	7
51 – 60 jaar	14
61 – 70 jaar	25
71 – 80 jaar	23
ouder dan 80 jaar	15
leeftijd onbekend	1

### Jubilea

In het verslagjaar vierden verschillende medewerkers een jubileum.

#### **5-jarig jubileum:**

De heer A. van Dok

Mevrouw S. Kabah

#### **10-jarig jubileum:**

Mevrouw N. Berisha

De heer R. Gietermans

Mevrouw B.I. Poelman-de Swart

#### **15-jarig jubileum:**

Mevrouw E. van den Bos

### **25-jarig jubileum:**

Mevrouw L. Duyzend

### **35-jarig jubileum:**

Mevrouw B.C.C. Albracht-Eijmard

Onze grote dank voor al die jaren trouwe hulp en inzet.

### **Meldpost**

Telefonische aanvragen worden dagelijks door twee vrijwilligers op de Meldpost aangenomen en verwerkt. Daarnaast komen ook cliënten persoonlijk langs met hun wensen en vragen. De medewerkers proberen de cliënten zoveel mogelijk van dienst te zijn en in te spelen op de vragen. Daarom zijn de medewerkers te vergelijken met een spin in het 'dienstennet' van de Hulpdienst. Want naast het koppelen van de aanvragen van cliënten aan de uitvoerende vrijwilligers, verstrekken de medewerkers van de Meldpost informatie over de meest uiteenlopende onderwerpen en verwijzen ze door naar andere, meer voor de aanvraag geschikte, organisaties. Zij moeten dan ook over een goede kennis van de sociale kaart van het Stadsdeel Zuid beschikken.

Alle aanvragen worden in de computer ingevoerd en verwerkt.

De Meldpost beschikt over **11** medewerkers.

### **Begeleidingsgroep**

Om op de binnengekomen aanvragen van nieuwe cliënten adequaat te kunnen reageren wordt er door een lid van de Begeleidingsgroep met elke nieuwe aanvrager een intakegesprek gevoerd.

Tijdens dit gesprek worden de gegevens en de omstandigheden van de cliënt geïnterviewd en wordt er samen met de cliënt gekeken of er ook nog andere hulpvragen zijn. Tevens wordt informatie verstrekt over de dienstverlening van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert. Ook wordt het intakegesprek gebruikt om te kunnen beoordelen welke vrijwilliger het beste aan de vraag van de cliënt kan voldoen. Mocht de Hulpdienst niet aan de wensen van de cliënt kunnen beantwoorden dan wordt er doorverwezen naar andere instanties.

Het aantal intakegesprekken dat afgelopen jaar werd gevoerd bedroeg **78**.

**De Begeleidingsgroep bestond uit 2 personen.**



## Dienstverlening

Alle hieronder genoemde activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers.  
In sommige gevallen wordt er een vergoeding voor gemaakte kosten gevraagd.

### **Autovervoer**

Het aantal aanvragen voor autovervoer is de grootste dienstverlening van de hulpdienst. Onze automobilisten halen en brengen cliënten naar poliklinieken van ziekenhuizen, naar huis- en tandartsen, naar fysio- of ergotherapeuten, maar ook naar de kapper, naar de opticien, de audicien en vul maar in

Door de lange wachttijden bij poliklinieken en fysiotherapeuten kunnen de automobilisten wegens een gebrek aan parkeerplaatsen niet wachten, maar moet er twee keer gereden worden.

Ook zijn onze medewerkers soms bereid de cliënt naar familie te brengen, zelfs buiten de stad. En omdat tegenwoordig het cursusaanbod voor ouderen veel groter is geworden wordt er ook vervoer gevraagd naar cursussen, bijv. een computer- of bridgecursus.

Er wordt aan de cliënt een reële kilometervergoeding en parkeergeld gevraagd voor de autokosten van de vrijwilliger.

In 2014: 2481 keer voor 152 cliënten

### **Begeleiding**

Steeds meer mensen stellen het op prijs als er naast het autovervoer ook begeleiding is in bv. het ziekenhuis. Voor de mantelzorgers van bestralingspatiënten is het soms een ontlasting van de zorg als een vrijwilliger een of meerdere dagen de patiënt vergezelt.

In het ene geval blijft de chauffeur zelf bij de cliënt, in het andere gaat er een extra vrijwilliger mee.

In 2014: 434 keer voor 49 cliënten

### **(Samen)boodschappen doen**

De medewerkers van de Meldingspost blijven de cliënten erop wijzen dat verschillende supermarkten in Buitenveldert boodschappen bezorgen. Dikwijls is men niet op de hoogte van deze dienstverlening.

Sommige vrijwilligers hebben een aantal vaste cliënten per week.

Ook merken we steeds meer dat de cliënt graag meegaat om zelf de boodschappen uit te zoeken en wordt er dus 'samen boodschappen' gedaan, een toename van 10%

In 2014: 1188 keer voor 59 cliënten

### **Wandelen en winkelen met of zonder rolstoel**

De meeste van onze cliënten die, doordat ze slecht lopen of slecht zien, aan huis gebonden zijn vinden het echt een uitje als ze, samen met een vrijwilliger, eens naar buiten kunnen gaan. Het gaat dan om mensen die of een sterke arm nodig hebben bij het lopen, of een rollator gebruiken of rolstoelrijder zijn.

Dankzij de vrijwilliger komen ze dan weer eens lekker in de buitenlucht.

We zijn daarom ook erg blij en gelukkig dat er vrijwilligers zijn die bovengenoemde diensten net zo leuk vinden als de cliënt, zodat er dan twee tevreden mensen zijn.

In 2014: 152 keer voor 8 cliënten

### **Vriendschappelijk bezoek**

Ondanks het feit dat Buitenveldert veel oudere bewoners telt en daardoor de eenzaamheid voor veel bewoners een probleem is, zijn er toch relatief weinig cliënten die een beroep op ons doen. Voor de cliënt zijn vragen als: "Wat is die vrijwilliger voor iemand, past hij/zij wel

bij mij, respecteren ze mijn privacy?” belangrijke zaken en ook vaak een reden om geen vrijwilliger te vragen.

We proberen daarom altijd zo zorgvuldig mogelijk met bovengenoemde vragen om te gaan, maar desondanks kunnen we niet garanderen dat het altijd ‘klikt’ tussen twee door ons aan elkaar gekoppelde mensen. Vriendschap is niet te organiseren en eigenlijk is het een wonder als het wel goed gaat. Het leggen van een vriendschappelijk contact is een van de moeilijkste onderdelen van ons werk en lang niet alle vrijwilligers zijn voor dit moeilijke werk te interesseren. Is er eenmaal sprake van een vriendschappelijk contact dan blijft de vrijwilliger soms jarenlang haar/zijn mevrouw/ mijnheer bezoeken.

Naast het bezoeken van mensen thuis of in een instelling, gaan de vrijwilligers ook wel – als het weer dit toelaat – met hun cliënt een wandelingetje maken of ergens iets drinken. Dit alles om te voorkomen dat mensen teveel isoleren en vreemden worden in de maatschappij waar ze in leven.

Onze medewerkers bezoeken hun cliënt zeer regelmatig. De frequentie van de bezoeken, evenals de dag en het uur, wordt gezamenlijk afgesproken.

Het aantal bezoeken nam dit jaar met bijna 30% toe.

In 2014: 643 keer voor 25 cliënten

### **Hand- en spandiensten/klusjes**

Er werden dit jaar veel hand- en spandiensten door onze vrijwilligers verricht, mede doordat de klussendienst van Dynamo vanaf september tijdelijk door de AHB werd overgenomen.

In 2014 werden er 124 klussen aangevraagd via Buurtdiensten of AHB; voor 84 klussen werden vrijwilligers van de AHB ingezet, voor de andere een vrijwilliger van Dynamo.

### **Uitlenen van rolstoelen, rollators en verpleegartikelen**

Voor tijdelijk gebruik beschikt de hulpdienst over een aantal rolstoelen en rollators, looprekjes en krukken. Regelmatig maken bewoners van Buitenveldert gebruik van deze service, soms voor een lange tijd, soms voor één dag om te winkelen, of om de stoel of rollator mee te nemen op een meerdaagse vakantie.

De artikelen worden tegen een geringe vergoeding (om de onkosten te bestrijden) aan cliënten en niet-clieñten uitgeleend.

Het onderhoud van de rolstoelen en de rollators wordt gedaan door een van onze vrijwilligers. Hij controleert regelmatig de hardheid van de banden, plakken de lekken en zorgen ervoor dat de stoelen, door ze regelmatig een smeerbeurt te geven, zo licht en veilig mogelijk rijden.

In 2014 maakten 13 cliënten en niet-clieñten gebruik van deze dienst

### **Huishoudelijke hulp**

In noodgevallen bemiddelt de Algemene Hulpdienst bij het verkrijgen van huishoudelijke hulp. Er zijn daarvoor een klein aantal dames en heren beschikbaar. In principe wordt er voor een periode van maximaal 6 weken hulp ingezet. Daarna kan, indien er daartoe redenen zijn, de hulp verlengd worden. Voor permanente hulp wordt de cliënt altijd verwezen naar een organisatie voor thuiszorg. Veranderingen i.v.m. de AWBZ worden merkbaar: er werd 20% meer hulp verleend.

In 2014: 593 keer hulp bij 27 cliënten

### **Telefooncirkel en telefoonster**

De **telefooncirkels** beginnen en eindigen bij één vrijwilliger in een cirkel (keten) van cliënten die elkaar iedere dag bellen. Als ergens geen gehoor wordt gegeven, wordt de vrijwilliger gewaarschuwd en haar eerste taak is dan de cirkel weer op gang te brengen en via een melding aan het kantoor de achterwachten op pad stuurt om te onderzoeken wat er aan de hand is.

Wat men aantreft is verschillend: soms een hoorn die niet goed op de haak ligt, of men is vergeten door te geven dat men een dagje(s) weg is, maar soms is er een situatie ontstaan waarin de cliënt dringend hulp nodig heeft, zoals laatst toen een cliënt de deur achter zich in het slot trok, terwijl de sleutel binnen lag.

Er draaiden het afgelopen jaar twee cirkels met 10-12 personen per cirkel. In totaal zijn er **21 deelnemers**. De cirkels kunnen niet teveel deelnemers bevatten want anders wordt de rondbeltijd te lang. Nu is de rondbeltijd acceptabel.

De vrijwilliger van de week belt ook de cliënten die aangesloten zijn bij de **telefoonster**. De cliënt zelf hoeft niet door te bellen, dit omdat de meesten van hen, bijv. door vergeetachtigheid of verwardheid, niet meer in staat is zelf door te bellen. In 2014 maakte **5** cliënten van deze dienst gebruik.

Aantal vrijwilligers: 6 (incl. 4 achterwachten).

*In 2014 zijn we een aantal malen "uitgerukt" i.v.m. calamiteiten.*

### **Eettafel**

In 2014 organiseerde de Hulpdienst eens per maand, op maandag een themamaaltijd in het MFC De Binnenhof, thans Huis van de Wijk.

De gastvrouwen maken met verse ingrediënten een 3-gangenmenu klaar. Het is mede dank zij deze vrijwilligers dat de belangstelling groot is.

Er kunnen maximaal 30 personen aanschuiven en vaak moeten we mensen meedelen dat we er geen plaats meer is.

Zo nodig worden de deelnemers gehaald en gebracht door een vrijwilliger van de AHB.

Het traditionele kerstdiner vond plaats op 15 december. Onze gastvrouwen hadden heel erg hun best gedaan en het was ouderwets gezellig. De gasten waardeerden dit zeer.

Het aantal medewerkers bedroeg aan het eind van het jaar **5**.

*In 2014 was er 11x een eettafel*

### **Eenzaamheid bestrijden**

Op 15 oktober 2014 organiseerde de AHB een informatiemiddag voor de bewoners van Buitenveldert.

Het thema betrof: **Het langer zelf thuis wonen makkelijker en aangener maken.**

Hierbij werd een aantal leveranciers uitgenodigd om belangeloos iets meer te vertellen over de faciliteiten met betrekking tot bovenstaand thema.

Het evenement werd heel goed bezocht.

## Projecten samen met andere organisaties

### **Taxibus**

Voor de bewoners van Buitenveldert, die wat moeilijk ter been zijn of het niet gezellig vinden alleen op stap te gaan, rijdt er 2x per maand op vrijdag en 2x per maand op woensdag de taxibus.

Op vrijdag is het winkelcentrum en de markt in Amstelveen populair en op woensdag wordt er vaak een museum of een tentoonstelling bezocht, terwijl in het voorjaar de tuincentra in trek zijn.

Tijdens de zomermaanden werd er soms ook gebruik gemaakt van de bosmobiel. Dit is een wagentje dat in het Amsterdamse Bos rijdt en waarin ca. 6 personen kunnen plaatsnemen. De bosmobiel rijdt op de voet- en fietspaden in het Amsterdamse Bos en hierdoor zien de deelnemers het bos van een heel andere kant.

De taxibus is een samenwerking tussen de AHB, het WOCB, Dynamo en het Menno Simonshuis. Door het stadsdeel wordt hiervoor een subsidie verstrekt.

Op vrijdag wordt er een bus 'gehuurd' van het Menno Simonshuis en op woensdag maken we gebruik van de bus die het stadsdeel beschikbaar heeft gesteld aan de AHB en Dynamo.

Gemiddeld maken 6 tot 8 personen gebruik van de bus en dat betekent dat de bus meestal vol zit en dat grote rolstoelen niet altijd mee kunnen.

## De cijfers

In het onderstaande overzicht wordt het aantal keren, resp. dagen vermeld waarop diensten werden verleend. Tevens wordt het aantal cliënten aangegeven dat van deze diensten een of meerdere keren gebruik heeft gemaakt. Voor zover relevant en vergelijkbaar wordt daarbij tussen haakjes het aantal dienstverleningen van vorig jaar vermeld.

Verleende diensten	(2013)	in 2014 cliënten	
<b>Autovervoer</b>	2606	<b>2481</b>	<b>152</b>
<b>Begeleiding</b>	502	<b>434</b>	<b>49</b>
<b>Boodschappen</b>	1078	<b>1188</b>	<b>59</b>
<b>Eettafel</b>	35x	<b>12</b>	<b>350</b>
<b>Wandelen/winkelen, rolstoelrijden</b>	182	<b>152</b>	<b>8</b>
<b>Vriendschappelijk bezoek</b>	499	<b>643</b>	<b>25</b>
<b>Hand-en spandiensten,klus</b>	22	<b>84</b>	<b>32</b>
<b>Huishoudelijke hulp</b>	494	<b>593</b>	<b>27</b>

Uitleen materialen:			
*Rolstoelen	97 dagen		5
*Rollators/looprek	764 dagen		4
*Krukken	26 dagen		2
*Diversen	244 dagen		2
<b>Totaal</b>		<b>1131 dagen</b>	<b>13</b>

Telefooncirkel en –ster			
• Cirkel	25	cliënten	<b>21</b>
• Ster	3	cliënten	<b>5</b>

Gedurende het verslagjaar kwamen bij de Meldingspost **5726** aanvragen om hulp binnen (5586 in 2013) incl. **52** aanvragen om nadere informatie. Van deze laatstgenoemde aanvragen werden er verschillende doorverwezen naar andere instellingen en hulpverleners (m.n. naar de klusjesdienst van Dynamo en het loket Zorg en Samenleven). De leden van de Begeleidingsgroep hielden intakegesprekken met **78** nieuwe aanvragers van hulp.

In het jaar 2014 hadden we 518 cliënten.

In de loop van 2014 overleden 33 cliënten, terwijl er 5 verhuisden naar elders.

Geschoond: 18 cliënten, die al meer dan 2 jaar geen gebruik meer maken van onze diensten.

Het totaal aantal cliënten van de Hulpdienst bedroeg aan het eind van het verslagjaar **462**.

De leeftijdsindeling van de cliënten in het verslagjaar:

100 - 110 jaar	2
90 - 100 jaar:	129
80 - 90 jaar:	239
70 - 80 jaar:	69
60 - 70 jaar:	39
50 - 60 jaar:	11
40 - 50 jaar:	4
jonger dan 40 jaar:	2
leeftijd onbekend:	22

## Externe contacten

### Met de lokale overheid

In het afgelopen verslagjaar werd er regelmatig overleg gepleegd met het **stadsdeel Zuid**. Per 1 januari werd de IOD (Informeel OndersteuningsDiensten) opgericht. Wat betekende dat de AHB een samenwerkingsverband met Dynamo en het Wijkontmoetingscentrum zou gaan vormen. Alle partijen waren vertegenwoordigd in de stuurgroep IOD. Later in het jaar kwam er een naamswijziging. De naam IOD werd gewijzigd in Buurtdiensten. In december is besloten toch als zelfstandige organisaties verder te gaan.

I.v.m. het samenwerkingsverband "Informeel OndersteuningsDiensten" werd er regelmatig door de stuurgroep Buitenveldert bestaande uit afgevaardigden van de AHB, het WOOCB en Dynamo, vergaderd. Voor BUUV.nu (het digitale vraag en aanbod systeem van het stadsdeel) werden er trainingen gevolgd door een aantal vrijwilligers van de AHB.

Het stadsdeel organiseerde een Wmo-conferentie, met als thema: "2014 het jaar van zorg voor Zuid".

In september organiseerde het stadsdeel de bijeenkomst "Aangenaam ouder worden in Buitenveldert".

### Overige contacten

Onze stichting heeft contacten met **Simulcura** aangesloten bij **Mezzo** in Bunnik, een landelijke vereniging van Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg.

Regelmatig worden er door Mezzo studiedagen/ochtenden/middagen georganiseerd, bv. 8 januari het Nieuwjaarsdebat, waar door ons aan werd deelgenomen.

Onze stichting heeft contacten met de volgende thuiszorgorganisaties: **Amstelland Thuiszorg, Philadelphia Zorg, Amstelring Thuiszorg**. Ook is er regelmatig contact met de **praktijkondersteuners van de huisartsen** (vloeit voort uit "Beter thuis in Zuid", een samenwerkingsproject van de Coöperatie Huisartsen Amsterdam-Groot Zuid (CHAGZ), Achmea, Stichting 1<sup>e</sup> lijn Amsterdam en Stadsdeel).

De netwerkbijeenkomsten en studiedagen georganiseerd door de **Vrijwilligers Academie Zuid** en de **Vrijwilligers Centrale Amsterdam** werden – zo mogelijk en afhankelijk van het onderwerp – door ons bezocht.

De AHB wordt door de **VCA** middels de vacaturebank op de hoogte gehouden van het aanbod van vrijwilligers.

Ook zijn er contacten met de medewerkers van **GGZ**.

Het is voor ons belangrijk te weten wanneer wij cliënten door kunnen verwijzen naar GGZ en dan de zekerheid hebben dat dit door de medewerkers van GGZ wordt opgepakt. Omgekeerd, benadert de GGZ ons, als er bij cliënten sprake is van een vorm van arbeidstherapie. De cliënten kunnen dan als vrijwilliger wat klusjes verrichten.

Ook cliënten van **Puur Zuid** worden regelmatig bij ons aangemeld.

Met **Markant** heeft de AHB ook contacten. Markant is een organisatie waar zowel professionals als vrijwilligers werken die de mantelzorgers ondersteunen.

Ook organiseert Markant studieochtenden/middagen voor de mantelzorgers om hen zoveel mogelijk bij hun moeilijke taak te ondersteunen en te wijzen op de vormen van hulp waar zij eventueel een beroep op kunnen doen.

## Deskundigheidsbevordering

Op 15 september werd er voor de medewerkers van de Meldpost een bijeenkomst georganiseerd met als onderwerp: **De intrede van de Wmo**. De verandering die een nieuwe wet teweeg brengt en wat het voor de vrijwilligers betekent. De bijeenkomst werd verzorgd door Antoinette Kat.

## Public relations

Een goede PR is met name voor een vrijwilligersorganisatie erg belangrijk. Om een goede dienstverlening te organiseren is het belangrijk dat er voldoende medewerkers zijn voor de diverse "takken van dienst".

Het is belangrijk dat de bewoners van Buitenveldert weten welke dienstverlening door de AHB wordt geboden

In de **Wijkkrant Buitenveldert** proberen we enerzijds de dienstverlening onder de aandacht te brengen en anderzijds is onze insteek ook nieuwe vrijwilligers te werven. Uit de reacties blijkt dat vele inwoners van Buitenveldert de krant goed lezen, want er komen aanvragen van cliënten binnen, maar ook aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers.

Ook is de **website van de AHB** vernieuwd. Deze wordt vervolgens door de algemeen coördinator bijgehouden/geactualiseerd.

We sturen regelmatig folders naar praktijken van huisartsen, de Openbare Bibliotheek Buitenveldert, ziekenhuizen, fysiotherapeuten etc. Ook Dynamo bezorgde weer in hun informatiemap folders van de AHB bij de 75-jarige bewoners van Buitenveldert.

Verder is er op 10 december 2014 een presentatie gegeven door de AHB aan verschillende instanties binnen de zorg. Het betrof de onderwerpen "vervoer op maat" en de gevolgen van de bezuinigingen binnen de zorg (lees ophouden van thuiszorg) voor onze dienstverlening. Deze bijeenkomst werd georganiseerd door het stadsdeel.

## Personalia per 31 december 2014

### **Algemeen coördinator**

Mevrouw Z.S. Nagessersing

### **Administratie**

De heer R. Gietermans

### **Meldpost**

Mevrouw A.H. Bezaan – v.d. Ancker

Mevrouw B.M. Buursema

Mevrouw M. van Dam – Klop

Mevrouw A.A.T. Gruythuysen – Meijer

Mevrouw H. de Haan – Stoffels

Mevrouw P. Jansen

Mevrouw W.C. Jongebreur – de Lang

Mevrouw L. Jacobs – van Rath

Mevrouw L. de Jager – Reedijk

Mevrouw M.L. Kock

Mevrouw B.I. Poelman

### **Begeleidingsgroep**

Mevrouw R. van Arum – Wiesemann

Mevrouw W.C. Jongebreur – de Lang