STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

# JAARVERSLAG 2013

Multifunctioneel Centrum Binnenhof

A.J.Ernststraat 112

1082 LP Amsterdam

meldingspost tel. 020 6444044

administratie tel. 020 6447113

e-mail: hulpdienstbuitenveldert@hetnet.nl

geopend op werkdagen van 9.30 – 12.30 uur

**Inhoud 2**

**Van de voorzitter 3**

**De doelstelling 4**

**Bestuur 4**

* samenstelling

**Financiën** **5**

* financieel verslag
* toelichting op de jaarcijfers
* donateurs

**Personeel 7**

**De medewerkers 7**

* jubilea
* meldingspost
* begeleidingsgroep

#### Dienstverlening 9

#### 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

**Projecten met andere organisaties 12**

* taxibus

**De cijfers 13**

#### Externe contacten 14

* met de lokale overheid
* overige contacten

#### Deskundigheidsbevordering 15

**Public relations 15**

**Personalia per 31 december 2013 16**

##

 **Voorwoord van de voorzitter**

Juni 2014

In 2013 bewees de Algemene Hulpdienst Buitenveldert (AHB) na ruim 40 jaar opnieuw en met grote overtuiging haar bestaansrecht en functie in Buitenveldert!

Voor vrijwel alle diensten werd een toename van het aantal aanvragen vastgesteld, terwijl er in de laatste maanden van 2013 niet van een strenge winter sprake was. Omgekeerd kan vanzelfsprekend ook gesteld worden, dat dit gegeven juist het aantal aanvragen stimuleerde. In beide situaties vindt men bij de AHB in haar vrijwilligers een altijd klaarstaande helpende organisatie.

2013 was, bestuurlijk gezien, een belangrijk jaar voor de Stichting Algemene Hulpdienst Buitenveldert. Het Stadsdeel, onze subsidiënt, verzocht ons samenwerking te zoeken met het WOCB en Dynamo en dit gedurende een periode van twee jaar, in 2014 en 2015, met de andere instanties tot een succes te maken. De voorbesprekingen vonden plaats, de plannen werden gemaakt en de termijnen werden gehaald of…..soms aangepast. Het laatste vooral betreffende een centraal digitaal systeem, BUUV.nl, dat wel gaat komen maar door de complexiteit van de invoer over vijf wijken in Amsterdam Zuid, vertraging opliep.

Na ruim 15 jaar nam mevrouw J.P.T. Paffen – Wouda afscheid als coördinator van de AHB. Gedurende al deze jaren was mevrouw Paffen het gezicht van de AHB en zorgde zij er voor, dat de organisatie soepel functioneerde.

Allen bij de AHB zijn mevrouw Paffen dan ook buitengewoon dankbaar voor alles wat zij, als vrijwilliger, voor onze organisatie heeft betekend. Stadsdeel Zuid riep mevrouw Paffen uit tot vrijwilligster van het jaar en gaf haar de speld van de gemeente Amsterdam! Wij wensen mevrouw Paffen met allen die haar dierbaar zijn nog vele rustige jaren toe in gezondheid.

Het is niet gemakkelijk, bij het vertrek met iemand met zoveel jaren ervaring en een groot netwerk, snel en goed in de ontstane situatie te voorzien. Mevrouw Z.S. Nagessersing nam de uitdaging aan, functioneerde vanaf begin oktober tot eind december 2013 als assistent coördinator en raakte steeds beter bij al het werk betrokken.

Dit werk van de AHB is, met de zich wijzigende situatie in de Zorg, aan grote veranderingen onderhevig. Wij verwachten steeds meer aanvragen. In het kader van het samenwerkingsverband in de Buurtdiensten dienen ook nieuwe diensten met nieuwe vrijwilligers aangeboden te worden. De AHB en onze partners zullen nog meer tijd en energie aan de bevolking van Buitenveldert moeten geven. Ouderen dienen immers steeds langer thuis te blijven wonen. Dat vraagt niet alleen een grotere inzet van alle bij de organisatie betrokken personen, maar eveneens van de bevolking van deze wijk zelf. Want daaruit zullen de helpende handen naar voren dienen te komen die dit allemaal mede mogelijk moeten gaan maken.

Allen die in 2013 hun beste krachten aan het welzijn van de Hulpdienst hebben gewijd danken wij hartelijk voor de geboden inzet en betrokkenheid. Wij hebben er het volste vertrouwen in, dat u ook in 2014 weer pal zult staan voor het welzijn van de bewoners van Buitenveldert.

Max van Praag

##  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 voor- waarden 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 2013 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, v.a. 14-11-2013

Het bestuur vergaderde in 2013 negen maal.

De algemeen coördinator, mevrouw J.P.T. Paffen was bij de bestuursvergaderingen aanwezig. Mevrouw Paffen heeft in december afscheid genomen van de AHB.

Haar opvolgster, mevrouw Z.S. Nagessersing, was vanaf november bij de vergade-ringen aanwezig.

Mevrouw A. Kat (OSA) woonde als ondersteuner van de AHB van juni t/m december de bestuursvergaderingen bij.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **Financiën** |
|  |  |  |  |

STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

EXPLOITATIEOVERZICHT 2013 (met vergelijkende cijfers over 2012)

 2013 2012

 € €

Baten:

Subsidie 69.520 56.170

Giften en donaties 3.990 4.085

Opbrengst verhuur materiaal 145 436

Opbrengst eettafel 1.284 3.757

Opbrengst telefooncirkel 892 850

Rente 737 773

Diversen 0 8

Totaal opbrengsten 75.568 66.079

Lasten: 2013 2012

Activiteiten

Bibliotheek 48 85

Busproject 174 43

Eettafel 6.253 18.957

Telefooncirkel 625 143

Verzekeringen 0 690

Voorlichting 1.314 1.492

Vrijwilligers opleiding en vergoeding 10.355 9.628

Subtotaal 18.769 31.038

Huisvesting

Huur en service 22.967 23.718

Huur vergaderruimten 1.007 1.751

Onderhoud en klein inventaris 20 226

Verzekering inventaris 1.219 0

Subtotaal 25.213 25.695

Organisatie

Bankkosten 154 145

Accountant 0 2.552

Administratiekosten 4.574 5.092

Communicatiekosten 2.661 2.497

Computerkosten 150 4.612

Drukwerk 2.195 331

Kopieerkosten 218 204

Porti 0 819

Abonnementen en contributies 134 203

Kantoor- en inventarisbenodigdheden 496 1.131

STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT bijlage 1 vervolg bij rapport

Overige organisatie- en kantoorkosten 1.388 2.405

Ondersteuning (OSA) 6.454 0

Subtotaal 18.424 19.991

Totaal 62.406 76.724

Specificatie van de overige schulden 2013 2012

en overlopende passiva

Administratiekosten 1.000 0

Bankkosten 38 31

Computerkosten 1.936 1.936

Drukwerk 0 0

Kopieerkosten 86 66

Bibliotheek 0 36

Eettafel 206 3.780

Telefooncirkel 75 0

Zaalhuur 208 715

Diverse organisatiekosten 403 0

Vergoedingen en kosten vrijwilligers 813 650

Terugbetaalverplichtingen subsidie bibliotheek 0 3.307

Terugbetaalverplichting subsidie wijkeettafel 0 1.950

Totaal 4.765 13.741

Toelichting op de jaarcijfers

Het financieel resultaat over 2013 van de AHB is met een positief saldo afgesloten en daar zijn we tevreden mee. Het is onze plicht om zorgvuldig met de aan ons verleende subsidie om te gaan en uit te geven.

In 2013 is de grootste uitgave en niet begrootte post de ondersteuning van de AHB in zake bestuur en organisatie. De ondersteuning was noodzakelijk in verband met het effectueren van het samenwerkingsverband met het Wijkontmoetingscentrum en Dynamo. Ondanks die uitgave zijn we binnen de ontvangen subsidie gebleven en dat stemt tot tevredenheid.

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 164 reacties en dat leverde bijna € 4.000,- 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 verricht door de heer R.Gieter-

mans, terwijl het financieel-administratieve deel werd verricht door Administratiekantoor De Waart.

Het automatiseringsprogramma verleende goede diensten bij het verwerken van de hulp-vragen.

Op verzoek van Stadsdeel Zuid werd er gestart met het opzetten van een samenwerkings-verband met het Wijkontmoetingscentrum Buitenveldert (WOCB) en Dynamo. Mevrouw Paffen nam als coördinator van de AHB aan de besprekingen deel. Om haar bij het vele werk te ondersteunen werd mevrouw Kat tot eind december door ons aangesteld. Uiteindelijk werd zij de kwartiermaker voor de Informele Ondersteuningsdiensten (IOD) ter voorbereiding van de uiteindelijke implementatie van de Wmo.

##

##  De medewerkers

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

Alle activiteiten van de Hulpdienst werden tot december aangestuurd door de algemeen coördinator mevrouw Paffen, daarna nam mevrouw Nagessersing het van haar over.

Het totaal aantal vrijwilligers in 2013 bedroeg 138. In de loop van het jaar zijn 60 vrijwilligers gestopt.

Aan het eind van het verslagjaar bedroeg het aantal vrijwillige medewerkers **78.**

Leeftijdsindeling van de vrijwillige medewerkers in het verslagjaar 2013:

jonger dan 40 jaar: 14

41 – 50 jaar 10

51 – 60 jaar 20

61 – 70 jaar 32

71 – 80 jaar 35

ouder dan 80 jaar 25

leeftijd onbekend 2

#### Jubilea

In het verslagjaar vierden verschillende medewerkers een jubileum.

5-jarig jubileum:

Mevrouw V. Medina

De heer R.Steensma

10-jarig jubileum:

Mevrouw L. Bezaan - v.d. Ancker

Mevrouw H. de Haan - Stoffels

Mevrouw L. Jacobs – van Rath

15-jarig jubileum:

Mevrouw B. Buursema

Mevrouw L. Duyzend

Mevrouw J. de Vries - de Jongh

**35-jarig jubileum:**

Mevrouw G.J. Huijer

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

**Meldingspost**

Telefonische aanvragen worden dagelijks door twee vrijwilligers op de Meldingspost 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 Meldingspost 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 Meldingspost beschikt over **12** 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 geïn- ventariseerd 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 **67.**

**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. In 2013 is het aantal ritten met 13% gestegen.

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.

Soms moeten we helaas, vaak door gebrek aan een chauffeur op een bepaalde dag/ tijd, een aanvraag af- of doorverwijzen, maar er wordt toch altijd geprobeerd voor de cliënt een zo goed mogelijke oplossing te vinden.

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

*In 2013: 2606**keer voor 140 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 2013: 502 keer voor 53 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. Ook hier zien we een toename van 14%.

*In 2013: 1078**keer voor 54 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 òf een sterke arm nodig hebben bij het lopen, òf een rollator gebruiken òf 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.

We zien een toename van ruim 70%

*In 2013: 182**keer voor 5 cliënten*

# Vriendschappelijk bezoek

Ondanks het feit dat Buitenveldert veel oudere bewoners telt en daardoor de een-zaamheid 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?” heel belangrijke zaken en ook vaak een reden om geen vrijwilliger te vragen.

We proberen daarom altijd zo zorgvuldig mogelijk met bovengenoemde zaken 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.

*In 2013: 499**keer voor 19 cliënten*

# Hand- en spandiensten/klusjes

Er werden dit jaar weinig hand- en spandiensten door onze vrijwilligers verricht. Dat wil niet zeggen dat we die vraag niet vaak gesteld krijgen: men belt naar de Meldingspost en wij verwijzen dan door naar de klussendienst van Dynamo.

*In 2013: 22 klusje voor 22 cliënten*

**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-cliënten uitgeleend.

Het onderhoud van de rolstoelen en de rollators wordt gedaan door twee van onze vrijwilligers. Zij controleren 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 2013 maakten 22 cliënten en niet-cliënten 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 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.

*In 2013: 494 keer hulp bij 18 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 ont-staan 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 10-11 personen per cirkel. In totaal zijn er 23 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 vergeet-achtigheid of verwardheid, niet meer in staat is zelf door te bellen. In 2013 maakte **5** cliënten van deze dienst gebruik.

Aantal vrijwilligers: 6 (incl. 4 achterwachten).

*In 2013 zijn we een aantal malen “uitgerukt” i.v.m. calamiteiten.*

**Eettafel**

In 2013 organiseerde de Hulpdienst twee maal per week, op maandag en vrijdag, een eettafel in het MFC De Binnenhof, thans Huis van de Wijk.

Omdat het aantal deelnemers gestaag afnam werd besloten per 1 april te stoppen met deze dienstverlening.

Vanaf april 2013 werd er wel iedere maand een themamaaltijd georganiseerd. De belang- stelling hiervoor is groot. Zo nodig worden de deelnemers gehaald en gebracht door een vrijwilliger van de AHB.

Het traditionele kerstdiner vond plaats op 16 december. Onze gastvrouwen hadden heel erg hun best gedaan en het was ouderwets gezellig. De gasten waardeerden dit heel erg.

Het aantal medewerkers bedroeg aan het eind van het jaar **4 .**

*In 2013 was er 35x een eettafel*

 **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 vergelijk-baar wordt daarbij tussen haakjes het aantal dienstverleningen van vorig jaar vermeld.

|  |
| --- |
| **Verleende diensten** (2012) **in 2013 cliënten**  |
|  |
| **Autovervoer** (2308) **2606 140**  |
|  |
| **Begeleiding**  (566) **502 53** |
|  |
| **Taxibus** (93x) **50x**  |
|  |
| **Boodschappen** (946) **1078 54** |
|  |
| **Eettafel** (96) **35x**  |
|  |
| **Wandelen/winkelen, rolstoelrijden**  (106) **182 5**  |
|  |
| **Vriendschappelijk bezoek** (539) **499 19** |
|  |
| **Hand-en spandiensten**  (10) **22 22** |
|  |
| **Huishoudelijke hulp** (495) **494 18** |

**Uitleen materialen:**

  **\***Rolstoelen 78 dagen 4

 \*Rollators/looprek 742 dagen 10

 \*Krukken 725 dagen 7

 \*Diversen 36 dagen 1

**Totaal 1581 dagen 22**

**Telefooncirkel en –ster**

* Cirkel (25) cliënten  **21**
* Ster (3) cliënten  **5**

Gedurende het verslagjaar kwamen bij de Meldingspost **5586** aanvragen om hulp binnen (5187 in 2012) incl. **50** aanvragen om nadere informatie. Van deze laatstgenoemde aanvragen werden er verschillende doorverwezen naar andere instellingen en hulp- verleners (m.n. naar de klusjesdienst van Dynamo en het loket Zorg en Samenleven).

De leden van de Begeleidingsgroep hielden intakegesprekken met **67** nieuwe aanvragers van hulp.

In het jaar 2013 hadden we 533 cliënten.

In de loop van 2013 overleden 53 cliënten, terwijl er 19 verhuisden naar elders.

Geschoond: 35 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 **426.**

De leeftijdsindeling van de cliënten in het verslagjaar:

100 - 110 jaar 7

 90 - 100 jaar: 169

 80 - 90 jaar: 231

 70 - 80 jaar: 60

 60 - 70 jaar: 29

50 - 60 jaar: 12 40 - 50 jaar: 4 jonger dan 40 jaar: 2 leeftijd onbekend: 19

**Externe contacten**

#### Met de lokale overheid

In het afgelopen verslagjaar werd er regelmatig overleg gepleegd met het **stadsdeel Zuid.** Op 25 februari organiseerde het Stadsdeel in het Minervapaviljoen de Wmo-wintercon- ferentie. Tijdens deze conferentie werd de nota “Zorg voor Zuid”, het versterken van eigen regie , gepresenteerd. Er werd ook aangekondigd dat er binnen de wijken samenwerkings-verbanden moeten worden gevormd.

Voor de AHB betekent het dat we zullen gaan samenwerken met het WOCB en Dynamo.Er volgen een aantal gesprekken met het stadsdeel i.v.m. het aanvragen van subsidies. Vanaf april wordt er regelmatig vergaderd door de stuurgroep van het IOD (informele ondersteuningsdiensten ). Het is geen gemakkelijke opgave om alles goed op elkaar af te stemmen. Het is uiteindelijk de bedoeling dat de hulpvragen en het aanbod van vrijwilligers zoveel mogelijk digitaal bij de IOD binnenkomen (middels BUUV.nl), maar zover is het eind 2013 nog niet.

Op 14 oktober werd de Wmo-zomerconferentie in het Kabouterhuis georganiseerd. De Wmo-conferenties werden door ons met - meestal - 2 personen bezocht.

In 2014 trekt de Landelijke Overheid zich voor een groot deel terug en komt er bij de gemeenten de verantwoordelijkheid voor de zorg en welzijn in de samenleving. Dit betekent dat iedere gemeente wat dat betreft een eigen beleid vorm moet geven. Het stadsdeel startte in samenwerking met de Coöperatie Huisartsen Amsterdam-Groot Zuid (CHAGZ), Achmea en Stichting 1e lijn Amsterdam in mei een uniek samenwerkings- project “Beter thuis in Zuid” : zorg en welzijn worden met elkaar verbonden door het inzetten van Praktijk Ondersteuners Huisartsen ouderenzorg (POH-ers). Doel: mensen kunnen zolang mogelijk in hun eigen huis blijven. Er zijn inmiddels twee bijeenkomsten geweest.

**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 en deze worden – afhankelijk van het onderwerp – door ons bezocht.

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 helpt een cliënt van GGZ ons weer met het bezorgen van post in Buitenveldert.

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.

## I.v.m. het te vormen samenwerkingsverband “Informele OndersteuningsDiensten”, werd er regelmatig door de stuurgroep Buitenveldert, bestaande uit afgevaardigden van de AHB, het Wijkontmoetingscentrum Buitenveldert en Dynamo, vergaderd.

##

##  Deskundigheidsbevordering

Op 23 april werd er voor de medewerkers van de Meldpost een workshop georganiseerd met als onderwerp: **Gewoon een beetje inspiratie.** Het is onmisbaar voor iedereen die bezig is ouder te worden of te maken heeft met ouder wordende mensen. De ochtend werd verzorgd door mevrouw Gepke Keizer, medewerker van Simulcura (samenwerkende trainers in Zorg & Welzijn).

## 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”.

Ook is het belangrijk dat de bewoners van Buitenveldert weten welke dienstverlening door de AHB wordt geboden. We proberen de AHB op verschillende manieren onder de aan-dacht te brengen, zoals op verschillende markten en door publicaties in de **Wijkkrant Buitenveldert.**

In een artikel in de Wijkkrant 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.

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

## Personalia per 31 december 2013

#### Algemeen coördinator

Mevrouw J.P.T. Paffen – Wouda

**Coördinator**

Mevrouw Z.S. Nagessersing

**Administratie**

De heer R. Gietermans

**Meldingspost**

Mevrouw A.H. Bezaan – v.d. Ancker

Mevrouw J.P. Borgsteede – Wiersma

Mevrouw B.M. Buursema

Mevrouw M. van Dam – Klop

Mevrouw A.A.T. Gruythuysen – Meijer

Mevrouw H. de Haan – Stoffels

Mevrouw W.C. Jongebreur – de Lang

Mevrouw L. Jacobs – van Rath

Mevrouw L. de Jager – Reedijk

Mevrouw M.L. Kock

Mevrouw B.I. Poelman

Mevrouw W. Winkel – van Alphen

**Begeleidingsgroep**

Mevrouw R. van Arum – Wiesemann

Mevrouw W.C. Jongebreur – de Lang