

STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

JAARVERSLAG 2017

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

e-mail: coordinator@hulpdienstbuitenveldert.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	8
De medewerkers	8
• jubilea	
• meldpost	
• intake-groep	
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	
• thuisadministratie	
• telefooncirkel en telefoonster	
• eettafel	
• eenzaamheid bestrijden	
De cijfers	13
Externe contacten	14
• met de lokale overheid	
• overige contacten	
Public relations	15
Deskundigheidsbevordering	16
Personalia per 31 december 2017	16

CONSOLIDEREN

Zo, het negende lustrum achter de rug en al weer een jaar op weg naar vijftig jaar Algemene Hulpdienst Buitenveldert! En na mijn veertigste jaar als bestuurder had ik nog wel gezegd: "als ik nu geen lintje krijg dan ga ik nog 10 jaar door en als dan nog niet, dan stop ik er mee!" Als lid in de Orde van Oranje Nassau lijkt bij leven en welzijn die mogelijkheid nu wel verkeken! ☺ Mijn hartelijke dank gaat uit naar allen, die hier op welke wijze dan ook aan hebben bijgedragen. Het prachtig uitgevoerde herinneringsfotoboek kreeg een speciale plaats in onze woonkamer.

En wat een geweldige erkenning van het werk en de medewerkers en vrijwilligers van de AHB! Door de Koning, de Commissaris van de Koning in Noord Holland, de Gemeente Amsterdam en het Stadsdeelbestuur! De AHB staat niet zo maar op de kaart, de AHB staat op de kaart van Nederland! In de loop der jaren is daar door velen met hart en ziel naar toe gewerkt. Complimenten voor en dank aan allen, die zich met zoveel inzet, energie en mensenliefde voor de bewoners van Buitenveldert verdienstelijk maken en maakten!

Die bewoners van het eerste uur, vormden de eerste groep cliënten van de AHB. Vaak tegelijkertijd en nog vaker wat jaren daarna kwamen nieuwe cliënten naar onze diensten vragen. De resultaten zijn dikwijls zo goed, dat na verloop van tijd de vraag verviel! Vanzelfsprekend wordt ook elk jaar weer afscheid genomen van niet meer levende cliënten. Ontvallen ons veel cliënten in een jaar, ja, dan zijn er - tijdelijk - wat minder aanvragen.

Dan komt er tijd om na te denken over nieuwe diensten en opnieuw te leggen accenten. Bijvoorbeeld de mogelijkheid nog eens volledig de aandacht te vragen voor het belang van de **telefooncirkel en de telefoonster** bij de **dagelijkse bestrijding van eenzaamheid** onder hen, die daar onder lijden, een persoonlijk stokpaardje!

Naar mijn mening worden deze diensten sterk onderschat als het gaat om dagelijkse signalen van en naar personen toe. Het is een relatief weinig kostende dienst met een zeer groot rendement. Voor wie niet opneemt wordt getracht, ter plaatse opheldering te verkrijgen over de oorzaak. Dat kan van alles zijn en gelukkig slechts zelden het ergste. Deelnemers krijgen een persoonlijke band met elkaar. Het geeft hen de zekerheid, dat er zeven dagen per week contact zal zijn vanuit georganiseerd verband, dat er dus op hen gelet wordt, **dat er mensen zijn die om hen geven, hen niet in de steek laten als er niet wordt opgenomen of open gedaan!!!**

Een goede remedie tegen eenzaamheid is uit je huis te gaan, al dan niet begeleid te wandelen etc., een activiteit te bezoeken en/of, als je daar toe in staat bent, **je te melden als vrijwilliger!** Vrijwilligers zijn mensen die een bevredigend gevoel krijgen van iets doen om niet voor andere mensen, hen te helpen, voor hen het leven draaglijker te maken. Vrijwilligers, dat zijn in Buitenveldert voor mij de geweldige en nooit opgeveende vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert!

M. van Praag, maart 2018

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 2017 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
 mevrouw A. Molenaar

Het bestuur vergaderde in 2017, naast veel andere overlegmomenten, zes maal.

De coördinatoren, mevrouw P. Mulder en mevrouw M. Versteeg waren bij de bestuursvergaderingen aanwezig.

FINANCIËN**STICHTING ALGEMENE HULPDIENTST BUITENVELDERT****BALANS PER 31 DECEMBER 2017**

(Met vergelijkende cijfers per 31 december 2016)

<u>ACTIEF</u>	2017	2016
	€	€
Vlottende activa		
Vorderingen:		
Overige vorderingen en overlopende activa	174	129
Liquide middelen	<u>119.731</u>	<u>97.594</u>
Totaal	<u><u>119.905</u></u>	<u><u>97.723</u></u>
<u>PASSIEF</u>		
Eigen vermogen:		
Vermogen	12.259	12.259
Algemene reserve	55.889	31.437
Bestemmingsreserve	<u>43.651</u>	<u>41.562</u>
	<u>111.799</u>	<u>85.258</u>
Kortlopende schulden:		
Overige schulden en overlopende passiva	<u>8.106</u>	<u>12.465</u>
Totaal	<u><u>119.905</u></u>	<u><u>97.723</u></u>

Met vergelijkende cijfers
over 2016)**EXPLOITATIEOVERZICHT 2017**

	2017	2016
	€	€
Baten:		
Subsidie's	116.001	127.209
Giften en donaties	5.695	5.133
Opbrengst verhuur materiaal	8	7
Opbrengst eettafel	2.413	2.477
Opbrengst telefooncirkel	697	778
Rente	139	301
	<u> </u>	<u> </u>

Totaal opbrengsten:	<u>124.953</u>	<u>135.905</u>
---------------------	----------------	----------------

STICHTING ALGEMENE HULPDIENTST BUITENVELDERT

Vervolg exploitatieoverzicht 2017

Lasten:	2017 €	2016 €
Personeelskosten	49.488	59.751
Huisvestingskosten	16.527	26.994
Organisatiekosten	15.447	15.834
Kosten activiteiten	10.433	16.180
Eettafel	3.606	4.466
	<u>95.501</u>	<u>123.225</u>
Saldo	<u>29.452</u>	<u>12.680</u>

Toelichting op de balans per 31 december 2017.

ACTIEF

Specificatie van de liquide middelen:

Roparco	25.859	25.793
ING bank	3.299	1.260
ING bank spaarrekening	90.074	70.000
Kas	499	541
	<u>119.731</u>	<u>97.594</u>

PASSIEF

Vermogen:

Per 31 december 2017	<u>12.259</u>
----------------------	---------------

Algemene reserve:

Per 1 januari 2017	31.437
Toevoeging 2017	<u>24.452</u>

Per 31 december 2017	<u>55.889</u>
----------------------	---------------

Overige toelichting

Gedurende het verslagjaar waren er twee werknemers in dienst van de stichting.

Toelichting op de jaarcijfers

Ook dit jaar laat het eindresultaat van het gevoerde financiële beleid van het bestuur weer een gezond resultaat zien. Zowel de hulpdienst als onze subsidieverstrekker zijn daar blij mee.

Wist u dat de AHB de ANBI status bij de belastingdienst heeft? Donaties kunnen dus afgetrokken worden bij uw belastingaangifte.

Mocht u geïnteresseerd zijn in het gehele financiële verslag, een telefoontje naar de meldpost (020 6444044) of een mailtje naar penningmeester@hulpdienstbuitenveldert.nl is voldoende. Wij sturen u het verslag met plezier toe.

Donateurs

Ieder jaar in maart vragen wij onze cliënten/donateurs of zij de Hulpdienst financieel willen steunen met een bijdrage, groot of klein, het maakt niet uit. De AHB is blij met alle ondersteuning.

Wij zijn alle donateurs zeer erkentelijk voor hun donatie. Uw gaven worden gebruikt om onze vrijwilligers eens extra te fêteren en/of nieuwe activiteiten op te starten.

Verheugend is dan ook dat de donateurs ons ruimhartig bedeed hebben, een ruim 10% hogere bijdrage t.o.v. 2016, heel veel dank!

Personeel

Alle activiteiten van de stichting worden aangestuurd door de coördinatoren, de dames P. Mulder en M. Versteeg.

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

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.

Het totaal aantal vrijwilligers in 2017 bedroeg 103. In de loop van het jaar zijn 22 vrijwilligers gestopt, meestal vanwege de hoge leeftijd en/of gezondheidsproblemen. Gelukkig meldden zich ook weer 26 nieuwe vrijwilligers via mond-tot-mondreclame, de VCA-vacaturebank, berichten in de Echo en de Wijkkrant.

Aan het eind van het verslagjaar bedroeg het aantal vrijwillige medewerkers **81**.

Leeftijdsindeling van de vrijwillige medewerkers in het verslagjaar 2017:

Tot 40 jaar	6
41 – 50 jaar	9
51 – 60 jaar	18
61 – 70 jaar	21
71 – 80 jaar	21
81 - 90 jaar	6

Jubilea

In het verslagjaar vierden verschillende medewerkers een jubileum.

5-jarig jubileum:

De heer I. Markens
Mevrouw M. Bouwman
De heer J.P. Haalebos

10-jarig jubileum:

De heer G. van Engen
Mevrouw T. Gietermans
Mevrouw A.S. Karapatian

15-jarig jubileum:

De heer A. van Amerongen

Mevrouw A.W.C.Bonga

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

45-jarig jubileum:

Wij vierden in 2017 het 45-jarig jubileum van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert. Voor vrijwilligers en donateurs werd een feest georganiseerd in het Huis van de Wijk, waarbij pianist Klaas Bakker een concert gaf met bijpassende lichtbeelden.

Voor we met de feestelijkheden begonnen ontving onze voorzitter, de heer Max van Praag, uit handen van loco-burgemeester Pieter Litjens en in aanwezigheid van Stadsdeelbestuurder Marijn van Ballegooijen een koninklijke onderscheiding.

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.

Intakegroep

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. Voor de aanvrager van een klus volstaat een telefonische intake door een Meldpostmedewerker.

Tijdens dit gesprek worden de gegevens en de omstandigheden van de cliënt geïnventariseerd 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 intakes bedroeg het afgelopen jaar **135**.

De intakegroep bestond uit **4** 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 2017: 3069 keer voor 180 cliënten.

Begeleiding

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 2017: 44 keer voor 12 cliënten.

(Samen)boodschappen doen

Lang niet alle supermarkten bezorgen de boodschappen bij de mensen thuis.

We merken dat de cliënt graag meegaat om zelf de boodschappen uit te zoeken en wordt er dus “samen boodschappen” gedaan. De vrijwilliger moet dan in het bezit zijn van een auto, maar ook cliënten met een scootmobiel of een rollator gaan met een vrijwilliger op pad.

Sommige vrijwilligers hebben een aantal vaste cliënten per week.

We zien ook dat steeds meer cliënten van deze dienst gebruik maken.

In 2017: 1665 keer voor 62 cliënten.

Wandelen met rolstoel of rollator

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.

In 2017: 133 keer voor 9 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. 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 te veel 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 2017: 570 keer voor 34 cliënten.

Hand- en spandiensten/klusjes

Er werden dit jaar veel hand- en spandiensten door onze vrijwilligers verricht. Het aantal aanvragen was ongeveer hetzelfde als in 2016.

In 2017 werden er 225 klussen gedaan voor 146 cliënten.

Uitlenen van rolstoelen, rollators en verpleegartikelen

Voor tijdelijk gebruik beschikt de hulpdienst over een aantal rolstoelen en rollators, looprekjes en krukken. Bewoners van Buitenveldert maken 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) en een borgsom aan cliënten en niet-clieñten uitgeleend.

In 2017 maakten 15 bewoners van Buitenveldert gebruik van deze dienst.

Huishoudelijke hulp

In noodgevallen bemiddelt de Algemene Hulpdienst bij het verkrijgen van huishoudelijke hulp. Er is daarvoor een klein aantal dames 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.

In 2017: 1136 keer hulp bij 44 cliënten.

Thuisadministratie

Het gaat hier om het voorlezen en sorteren van post, hulp bij het invullen van formulieren, het aanvragen van bijzondere regelingen of doorverwijzen naar instanties, zoals bv. het sociaal loket. Deze vrijwilligers beschikken over een VOG.

Er zijn 6 opgeleide vrijwilligers beschikbaar.

In 2017 werd er 90 keer gebruik van gemaakt door 13 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 te sturen 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 weg is, maar soms is er een situatie ontstaan waarin de cliënt dringend hulp nodig heeft. Er wordt dan direct contact opgenomen met een arts en de familie.

Er draaiden het afgelopen jaar twee cirkels met 7-8 personen per cirkel. In totaal zijn er **15 deelnemers**. De cirkels kunnen niet te veel 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 zijn zelf door te bellen. In 2017 maakten **6** cliënten van deze dienst gebruik.

Er zijn 6 vrijwilligers beschikbaar voor de telefooncirkel/ster (incl. 3 achterwachten).

In 2017 moesten we een aantal malen in actie komen i.v.m. calamiteiten.

Eettafel

In 2017 organiseerde de Hulpdienst op de 3^e maandag van de maand 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 dankzij deze vrijwilligers dat de belangstelling groot is.

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

Zo nodig worden de deelnemers gehaald/gebracht door vrijwilligers van de AHB.

Het traditionele kerstdiner vond plaats op 18 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 **4**.

In 2017 was er 11x een eettafel.

Eenzaamheid bestrijden

De coördinatoren nodigen cliënten uit om deel te nemen aan de **High tea**, die maandelijks georganiseerd wordt door Dynamo en WOCB voor wijkbewoners met een beperkt netwerk.

Nieuw project: **Buurtbankje** op Ontmoetingseiland, Gijsbrecht van Aemstelpark: wekelijks "**vier de zomer**" op donderdag van 14.00-15.00 uur van 22 juni – 31 augustus 2017.

Men kon zelf iets lekkers, een klein hapje of drankje meenemen om te delen, maar dat hoefde niet per se. Het ging om het **gezellig samenzijn** met buurtgenoten bij ons Buurtbankje. Alleen bij regen ging het niet door. In totaal hebben 16 buurtgenoten deelgenomen.

“Liever Langer Thuisbeurs”

Maandag 13 november organiseerde de AHB een beurs in het Huis van de wijk, waar organisaties en bedrijven op het gebied van dienstverlening, welzijn en zorg, aan de kraam informatie en advies gaven. Wijkbewoners en netwerkcontacten zijn hiervoor persoonlijk uitgenodigd. Die middag bezochten ongeveer 100 personen deze markt.

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 het aantal dienstverleningen van vorig jaar vermeld.

Verleende diensten	2016	2017	cliënten
Autovervoer	3567	3069	180
Begeleiding	295	44	12
Boodschappen	1457	1665	62
Eettafel	11x	11x	40
Wandelen, rolstoel rijden	105	213	9
Vriendschappelijk bezoek	491	570	34
Hand- en spandiensten, klus	251	225	146
Huishoudelijke hulp	1031	1136	44
Thuisadministratie	71	90	13
Uitleen materialen:			
*Rolstoelen, rollators/looprek en krukken		15x	
Telefooncirkel en –ster			
• Cirkel	17	15	cliënten
• Ster	6	6	cliënten

Gedurende het verslagjaar kwamen bij de Meldpost **7192** aanvragen om hulp binnen (7484 in 2016) incl. **21** aanvragen om nadere informatie. Van deze laatstgenoemde aanvragen werden er verschillende doorverwezen naar andere instellingen en hulpverleners (met name naar het Sociaal loket).

De leden van de Begeleidingsgroep en de medewerkers van de Meldpost hielden intakegesprekken met **135** nieuwe aanvragers van hulp.

In het jaar 2017 had de Hulpdienst 792 cliënten.

In de loop van 2017 overleden 51 cliënten.

Geschoond: 110 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 **635**.

De leeftijdsindeling van de cliënten in het verslagjaar:

101 - 110 jaar	4
91 - 100 jaar:	157
81 - 90 jaar:	351
71 - 80 jaar:	171
61 - 70 jaar:	68
51 - 60 jaar:	23
41 - 50 jaar:	5
31 - 40 jaar:	2
onbekend:	11 (donateurs, vaste lunchgasten)

Externe contacten

Met de lokale overheid

In het afgelopen jaar werd er regelmatig overleg gepleegd met het **stadsdeel Zuid**. Ook heeft de AHB overleg gehad met de gebiedsmakelaars en in kaart gebracht waar we elkaar in kunnen informeren en ondersteunen om zowel wijkbewoners en vrijwilligers te informeren over de AHB.

Overige contacten

VCA: ook hier heeft de AHB een account en plaatsen de coördinatoren vacatures voor die diensten waar behoefte is aan meer vrijwilligers. Daarnaast is er overleg geweest met onze contactpersonen van VCA, die in het Huis van de Wijk spreken hebben, zodat potentiële vrijwilligers meteen kunnen doorlopen naar ons kantoor, waardoor het nog vloeiender is gaan lopen. Het afgelopen jaar hebben we **26 nieuwe vrijwilligers aangenomen**.

Bewoners die geen professionele ondersteuning (meer) krijgen, en wier ondersteuning te zwaar is voor vrijwilligers, brengen we in contact met onderstaande samenwerkende organisaties, met wie we regelmatig om de tafel zitten om goed in kaart te hebben welke ondersteuning passend is. We merken dat we steeds vaker aanmeldingen krijgen van bewoners met een 'rugzakje', die we in samenspraak met de professionele organisaties aanvullend ondersteunen met eenvoudige praktische hulp.

Onze stichting heeft contacten met de volgende thuiszorgorganisaties: Amstelland Thuiszorg, Amstelring Thuiszorg, Buurtzorg, Cordaan.

Ook is er regelmatig contact met:

De praktijkondersteuners van de huisartsen, Voor Elkaar in Zuid, Rode Kruis, Afdeling Voorzieningen van Gemeente, Dynamo, WOCB, Oba (aanpak week Eenzaamheid i.s.m. Foam, en Oudervriendelijk Btv.), Burennetwerk, Alliantie Wijkzorg, De Zonnebloem.

PuurZuid: Ook cliënten van Puur Zuid worden regelmatig bij ons aangemeld.

De AHB neemt ook deel aan :

Wijkzorgoverleg, werkconferenties Sociaal Domein, Bitterballenoverleg , Broodje netwerk Buitenveldert, Dialoog in Zuid, Beurs: Welkom in Buitenveldert in Botanische tuinen, Oudervriendelijk Buitenveldert bijeenkomsten, Portiekflataanpak, Mix & Match VCA, Community building in Marius ten Catehof, tweemaal spreekuur bij Menno Simonshuis, Inspiratiebijeenkomst oprichting Alliantie Wijkzorg in Zuiderkerk.

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.

Er zijn contacten met de medewerkers van **GGZ**. Het is voor ons belangrijk te weten wanneer wij bewoners 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 bewoners sprake is van een vorm van arbeidsparticipatie.

Public relations

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 bewoners binnen, maar ook aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers.

Daarnaast zijn we te vinden in:

Programmagids Buitenveldert, De Gemeentegids, Echo

Radio/TV:

* Op 26 oktober. waren we te zien met een item over onze vervoersdienst voor de wijkbewoners van Buitenveldert. Het filmpje is nog terug te zien op AT5.nl > YouTube filmpje.

* Op 9 november hebben de coördinatoren van de AHB gepraat over ethische dilemma's en ervaringen in het Vrijwilligerswerk, op radio Signaal (van Salto Stads FM). Marianne en Pauline waren in gesprek met Robert Hubers van de Vrijwilligers Centrale Amsterdam. Radio Signaal is elke donderdag te horen op 106.8 of 103.3.

De **website** van de AHB wordt bijgehouden/geactualiseerd door de coördinatoren.

De AHB heeft een **Facebook**-account. Dit wordt ook onderhouden door de coördinatoren.

De Algemene brochure + onze maandelijkse Nieuwsbrief verspreiden we bij: praktijken van huisartsen, de Openbare Bibliotheek Buitenveldert, ziekenhuizen, fysiotherapeuten etc. Dynamo bezorgde in hun informatiemap weer folders van de AHB bij de 75-jarige bewoners van Buitenveldert. Alle netwerkcontacten hebben de folder digitaal gekregen om in hun eigen netwerk te verspreiden. Tevens zijn op deze wijze flyers verspreid van onze afzonderlijke diensten waar we op dat moment de aandacht op wilden vestigen (bijvoorbeeld thuisadministratie, telefooncirkel).

Deskundigheidsbevordering

In oktober is een middag georganiseerd met het thema: Seniorenoplichting. Onder leiding van Politie: Marcel De Weerd en John Beekman, wijkagenten Buitenveldert heeft er een interactieve middag plaatsgevonden. De wijkbewoners konden zich opgeven voor het krijgen/installeren van kierstandhouders en deurcamera's: i.s.m. afd. Veiligheid van de gemeente zijn deze bij de wijkbewoners geïnstalleerd.

Personalia per 31 december 2017

Coördinatoren

Mevrouw P.L. Mulder – Koeleman

Mevrouw M. Versteeg

Administratie

De heer R. Gietermans

Meldpost

Mevrouw A.H. Bezaan – v.d. Ancker

Mevrouw T. Buitenhuis

Mevrouw M. van Dam – Klop

Mevrouw R. Eijndhoven

Mevrouw E. Fredriksz

Mevrouw A.A.T. Gruythuysen – Meijer

Mevrouw H. de Haan – Stoffels

Mevrouw M.L. Kock

Mevrouw T. Ooms

Mevrouw B.I. Poelman

Mevrouw J. Tangali

Intake-goep

Mevrouw R. van Arum – Wiesemann

Mevrouw M. van Dam - Klop

Mevrouw C. Goldschmeding

De heer P. Wieman