

STICHTING ALGEMENE HULPDIENTST BUITENVELDERT

JAARVERSLAG 2018

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 met of zonder rolstoel/rollator	
• 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 2018	17

Echt waar?

Vorig jaar besloot ik mijn voorwoord als volgt:

“Vrijwilligers zijn mensen die een bevredigend gevoel krijgen om belangeloos iets te doen voor andere mensen, hen te helpen, voor hen het leven draaglijker te maken. Vrijwilligers, dat zijn in Buitenveldert voor mij de geweldige en nooit opgevende vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert!” En dat blijven zij ook!

Maar stelt u zich eens voor.....

Als allen in Buitenveldert, die op welke manier dan ook en buiten georganiseerd verband eens zouden optellen, hoe vaak per dag zij voor een ander iets doen binnen en vergelijkbaar met het uitgebreide dienstenpakket van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert....., op welk astronomisch aantal verrichtingen zou u dan uitkomen?

Als zij tien, twintig, dertig keer per dag voor een ander klaar zouden staan, onbaatzuchtig, met liefde en toewijding..... En stel u voor dat al die mensen vrijwilliger van de Algemene Hulpdienst Buitenveldert zouden worden/zijn, hoe groot zou dan de betekenis van onze stichting zijn voor Buitenveldert? Ik krijg bij deze gedachte kippenvel!

Waar bij de Algemene Hulpdienst hoofdzakelijk oudere mensen hun vrijwillige diensten aanbieden, is dat elders vaak heel anders. Zijn het jongeren die een deel van hun agenda of veel meer dan een deel daarvan inruimen voor aandacht voor hun medemens. Voor het opheffen van eenzaamheid bij burens of bekenden, voor de zorg van collega's of familieleden.

Er bestaan heel veel mogelijkheden extra inhoud aan het leven te geven. Dat wordt aangegeven door onze cliënten, waarvan ons helaas een deel door overlijden ontviel. Als ook door onze talrijke vrijwilligers. Zij, die in 2019 kunnen en mogen doorgaan met hun formidabele inzet, voelen de inspiratie, die de nagedachtenis aan een aantal sleutelfiguren onder hen achterlaat. Hun verscheiden heeft bij diegenen, die hen kenden en in de gehele organisatie, diepe indruk achter gelaten.

Met hun verdiensten in gedachten moeten wij allen proberen, de Algemene Hulpdienst Buitenveldert verder uit te bouwen. En wat blijkt? Met grote inzet van onze coördinatoren, bestuursleden en vrijwillige medewerkers wordt een ongekende flexibiliteit ontwikkeld. Slagen wij er in, ondanks plotseling maar gelukkig tijdelijk ongemak, alle functies blijvend te bezetten, nieuwe krachten te werven als vrijwilliger voor onze verschillende diensten en zo de toekomst optimistisch tegemoet te treden.

Aanvragen die ons bereiken, lijken steeds vaker eerder bij professionele organisaties terecht behoren te komen, vanwege de zwaarte van de invulling daarvan. Hoe ervaren wij ook zijn, van vrijwilligers kan noch mag worden verwacht, dat zij vervangers kunnen zijn van professionele hulp. Dat wij staan voor onze doelstelling, daar mag u in 2019 wederom op rekenen! Echt waar!

M. van Praag, maart 2019

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 2018 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 C. Goldschmeding
 mevrouw A. Molenaar - Cailleteau

Mevrouw A.W.C. Bonga is in december 2018 overleden. Zij was vanaf 2002 vrijwilliger van de AHB. In 2011 werd zij bestuurslid en sinds september 2012 penningmeester. De heer M. van Praag heeft tijdens haar ziekbed en na haar overlijden haar functie overgenomen.

Het bestuur vergaderde in 2018 naast veel andere overlegmomenten, zes maal. De coördinatoren, mevrouw P. Mulder en mevrouw M. Versteeg waren bij de bestuursvergaderingen aanwezig.

Privacywetgeving AVG

Ter voorbereiding op de juiste uitvoering van de AVG hebben de coördinatoren deelgenomen aan de VCA-training “hoe maak je jouw organisatie AVG-bestendig?” Vanaf 25 mei 2018 voldoet de AHB aan de eisen van de nieuwe wet. Op onze website is de privacyverklaring te lezen.

Financiën

STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

BALANS PER 31 DECEMBER 2018

(Met vergelijkende cijfers per 31 december 2017)

	2018	2017
	€	€
<u>ACTIEF</u>		
Vlottende activa:		
 Vorderingen:		
Overige vorderingen en lopende activa	0	174
Liquide middelen:	120.983	119.731
	_____	_____
Totaal	120.983	119.905
	=====	=====
 <u>PASSIEF</u>		
Eigen vermogen:		
Vermogen	12.259	12.259
Algemene reserve	49.739	55.889
Bestemmingsreserve	49.250	43.651
	_____	_____
Kortlopende schulden:		
Overige schulden en overlopende passiva	9.735	8.106
	_____	_____
Totaal	120.983	119.905
	=====	=====

EXPLOITATIEOVERZICHT 2018

(met vergelijkende cijfers over 2017)

Baten:		
Subsidies	110.000	116.001
Giften en donaties	6.137	5.695
Opbrengst verhuur materiaal	16	8
Opbrengst eettafel	2.672	2.413
Opbrengst telefooncirkel	837	697
Rente	14	139
	_____	_____
Totaal opbrengsten	119.676	124.953

STICHTING ALGEMENE HULPDIENST BUITENVELDERT

Vervolg exploitatieoverzicht 2018

	2018	2017
	€	€
Lasten:		
Personeelskosten	58.448	49.488
Huisvestingskosten	26.182	16.527
Organisatiekosten	17.928	15.447
Kosten activiteiten	13.644	10.433
Wijkeettafel	3.724	3.606
Totale lasten	<u>119.926</u>	<u>95.501</u>
Saldo	<u>-250</u> =====	<u>29.452</u> =====

Toelichting op de balans per 31 december 2018.

ACTIEF

Specificatie van de overige vorderingen en overlopende activa:	2018	2017
	€	€
Vooruitbetaalde abonnementen	0	174
Rentevordering	0	0
	<u>0</u> =====	<u>174</u> =====
Specificatie van de liquide middelen:		
Roparco	25.859	25.859
ING bank	4.408	3.299
ING spaarrekening	90.013	90.074
Kas	703	499
	<u>120.983</u> =====	<u>119.731</u> =====

PASSIEF

Vermogen:	
Per 1 januari 2018	12.259
Resultaatverdeling	0
Per 31 december 2018	<u>12.259</u> =====
Algemene reserve:	
Per 1 januari 2018	55.889
Afname 2018	-6.150
Per 31 december 2018	<u>49.739</u> =====

Toelichting op de jaarcijfers

Het jaar 2018 toont opnieuw een gezond financieel beleid van het bestuur. De Hulpdienst en onze subsidieverstrekker zijn daar zeer tevreden mee.

De AHB heeft bij de belastingdienst een ANBI status. Donaties kunnen daardoor bij de belastingaangifte worden afgetrokken worden.

Mocht u geïnteresseerd zijn in het gehele financiële verslag, dan volstaat een telefoontje naar de meldpost (020 6444044), bereikbaar van 9.30 tot 12.30 uur, of een mailtje naar penngmeester@hulpdienstbuitenveldert.nl .

Wij sturen u het verslag met plezier toe.

Donateurs

Jaarlijks in maart vragen wij onze cliënten/donateurs of zij onze Hulpdienst met een bijdrage financieel willen steunen. De AHB is blij met elke ondersteuning. Vanzelfsprekend zijn wij alle donateurs buitengewoon dankbaar voor hun donaties. Hun giften stellen ons in staat, onze vrijwilligers eens extra te fêteren en/of nieuwe activiteiten op te starten.

De groei van het aantal donateurs en hun bijdragen drukt de grotere bekendheid van de AHB in de wijk en de tevredenheid van onze cliënten uit. En daar doen we het voor!

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 2018 bedroeg 101. In de loop van het jaar zijn 24 vrijwilligers gestopt, meestal vanwege de hoge leeftijd en/of gezondheidsproblemen. Gelukkig meldden zich ook weer 20 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 77 .

Leeftijdsindeling van de vrijwillige medewerkers in het verslagjaar 2018:

Tot 40 jaar	12
41 – 50 jaar	12
51 – 60 jaar	18
61 – 70 jaar	24
71 – 80 jaar	25
81 - 90 jaar	10

Jubileea

In het verslagjaar vierden verschillende medewerkers een jubileum.

5-jarig jubileum:

Mevrouw B.Klepper

Mevrouw E. Metz

Mevrouw E.A. Vermie

10-jarig jubileum:

Mevrouw V. Medina

15-jarig jubileum:

Mevrouw L.Bezaan

Mevrouw H. de Haan

Mevrouw L. Jacobs

25-jarig jubileum:

Mevrouw R. Habtetsion

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.

Intakegroep

Om op de binnengekomen aanvragen van nieuwe cliënten adequaat te kunnen reageren wordt er door een lid van de intakegroep 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 geïventariseerd 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 **125**.

De intakegroep bestond uit **3** 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 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 2018: 2405 keer voor 147 cliënten.

Begeleiding

Mensen stellen het op prijs als er naast het autovervoer ook begeleiding is in bv. het ziekenhuis. In het ene geval blijft de chauffeur zelf bij de cliënt, in het andere gaat er een extra vrijwilliger mee.

In 2018: 74 keer voor 15 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 2018: 1858 keer voor 84 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 2018 132 keer voor 13 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 2018: 567 keer voor 28 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 2017.

Voor grote klussen verwijzen we door naar Belklus.

In 2018 werden er 235 klussen gedaan voor 142 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 nog zelden gebruik van deze service, 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 2018 maakten 2 cliënten en niet-clieñten in totaal 6 keer 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 2018: 1006 keer hulp bij 43 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 4 opgeleide vrijwilligers beschikbaar.

In 2018 werd er 139 keer gebruik van gemaakt door 17 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 2018 maakten **6** cliënten van deze dienst gebruik.

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

In 2018 moesten we een aantal malen in actie komen i.v.m. calamiteiten.

Eettafel:

In 2018 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 warm 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. Met 35 personen wordt nu proefgedraaid.

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

Het traditionele kerstdiner vond plaats op 17 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 2018 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.

Duo fiets middagen

In samenwerking met de Buitenhof bieden we bewoners van het huis en wijkbewoners een gezellig fietstochtje aan met de duofiets. Vrijwilligers rijden graag met de wijkbewoners door de omgeving. Bij mooi weer wordt er 2x per maand gereden.

Koffieochtend Telefooncirkel

Alle deelnemers van onze telefooncirkel/ster komen samen op de koffie in het café van Huis van de Wijk Buitenveldert.

“Liever Langer Thuisbeurs”

Maandag 12 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 200 ouderen en mindervaliden, vaak met begeleiders, deze beurs.

De belangstelling hiervoor van zowel leveranciers als bewoners groeit van jaar tot jaar. Persoonlijke uitnodigingen brengen mensen er toe naar de beurs te komen en dat vindt iedereen prettig.

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	2017	2018	cliënten
Autovervoer	3069	2405	180
Begeleiding	44	74	15
Boodschappen	1665	1858	84
Eettafel	11x	11x	40
Wandelen, rolstoel rijden	213	201	13
Vriendschappelijk bezoek	570	567	28
Hand- en spandiensten, klus	225	235	142
Huishoudelijke hulp	1136	1006	43
Thuisadministratie	90	139	17
Uitleen materialen:			
Rolstoelen, rollators/looprek en krukken		6x	
Telefooncirkel en –ster			
• Cirkel	aantal telefoontjes	730	15
• Ster	aantal telefoontjes	2190	6

Gedurende het verslagjaar kwamen bij de Meldpost **6686** aanvragen om hulp binnen (incl. aanvragen om nadere informatie). Van deze laatstgenoemde aanvragen werden er verschillende doorverwezen naar andere instellingen en hulpverleners (bv. Belklus en naar het Sociaal loket).

De leden van de intakegroep en de medewerkers van de Meldpost hielden intakegesprekken met **125** nieuwe aanvragers van hulp.

In het jaar 2018 hadden we 765 cliënten.

In de loop van 2018 overleden 61 cliënten.

Geschoond: 90 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 **614**.

De leeftijdsindeling van de cliënten in het verslagjaar:

101 - 110 jaar	7
91 - 100 jaar:	161
81 - 90 jaar:	344
71 - 80 jaar:	148
61 - 70 jaar:	67
51 - 60 jaar:	16
41 - 50 jaar:	9
31 - 40 jaar:	6
Onbekend	7 (donateurs en 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. Daarnaast onderhouden we contacten met **Bewoners Platform Zuid-as** i.v.m de laatste ontwikkelingen.

Overige contacten:

De AHB heeft een account bij de **VCA** en hierop 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 2018 hebben we **16** nieuwe vrijwilligers aangenomen.

Bewoners die geen professionele ondersteuning (meer) krijgen, en voor wie de 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.

Er is regelmatig contact met:

De praktijkondersteuners van de huisartsen, Voor Elkaar in Zuid, Rode Kruis, Afdeling Voorzieningen van Gemeente, Dynamo, WOGB, Oba maatjesproject aanpak week Eenzaamheid i.s.m. Oudervriendelijk Buitenveldert, Burennetwerk, Alliantie Wijkzorg, De Zonnebloem, Mentorschap Amsterdam, Stichting SINA, Puur Zuid. Cliënten van Puur Zuid worden regelmatig bij ons aangemeld.

De AHB neemt ook deel aan:

Wijkzorgoverleg, Voor- en najaarsconferenties Sociaal Domein, Bitterballenoverleg , Broodje netwerk Buitenveldert, Maatjesoverleg Zuid, Zomerfeest in Amstelpark, Dialoog in Zuid, Beurs: Welkom in Buitenveldert in Botanische tuin Zuidas, Conferentie Informele Zorg en vrijwillige Inzet, Participatiemarkt in Zuiderkerk, Bakkie Koffie Doen in de Buurt i.s.m. Dynamo, Nieuwe Bankjesroute i.s.m. Dynamo, Winterfeest Ontmoetingseiland, Veilig Oud Worden bijeenkomst over Ouderenmishandeling, Sociale benadering Dementie en Mantelzorgers in het Ben Sajatcentrum op de Zwanenburgwal, Rondleiding door 'Groene Zuidas' door bewonersplatform Zuidas, Conferentie GGZ in de wijk: samenwerken in Zuid, Afstemmingsoverleg huisbezoeken Leny Mulder en samenwerkende Organisaties, Dementalent, Stadscongres kwetsbare groepen in Meervaart, Conferentie Thuisadministratie bij Delta Lloyd.

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 kunnen doorverwijzen 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:

Echo, Zorgspecial Echo, Wijkkrant Zorgspecial.

Via een **maandelijkse nieuwsbrief** houden we ons netwerk digitaal op de hoogte.

Film/tv:

Op AT5.nl is bij het nieuws van zondag 13 mei een filmpje te zien geweest van de Valpreventiemiddag die we op 8 mei georganiseerd hebben voor vrijwilligers en wijkbewoners. Dit filmpje was ook te zien op onze Facebookpagina.

Beurzen:

We hebben met een stand gestaan op:

- **Zomerfeest Amstelpark**
- **Welkom In Zuid-beurs, Botanische tuin**
- **Participatiebeurs in Zuiderkerk**
- **Winterfeest Ontmoetingseiland**
- **Liever Langer Thuisbeurs**, georganiseerd door de AHB, met een informatietafel, duofiets en vlogpresentatie

Boodschappendienst-campagne

De AHB heeft i.s.m. Dynamo een Boodschappen-flyer gemaakt/verspreid onder beider cliënten, vrijwilligers en verspreid in de wijk en in de netwerken. Daarbij hebben we samen een portemonnee met beide logo's laten maken en uitgegeven tijdens de Liever Langer Thuisbeurs.

Vloggen:

De coördinatoren hebben via Carla Schroder een vlog-training gedaan. We hebben een vlog over samenwerking binnen Stadsdeel Zuid gemaakt, deze is getoond aan de wethouder. Komend jaar worden deze vlogs op de nieuwe website van Stadsdeel Zuid gezet: wijkzorg-amsterdam.nl/zuid/uitgelicht

Daarnaast hebben we een vlog van al onze diensten gemaakt, deze film is getoond op onze Liever langer Thuis beurs en op de Participatiebeurs.

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

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

Nextdoor.nl –de AHB heeft een account en hierop worden alle nieuwtjes, aankondigingen en vrijwilligers aanbod/vraag geplaatst.

De Algemene brochure + onze maandelijkse Nieuwsbrief verspreiden we bij:

Alle netwerk-contacten in Wijkzorg-Zuid, praktijken van huisartsen, de Openbare Bibliotheek Buitenveldert, 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

“Laat je niet vallen”

Op **dinsdagmiddag 8 mei 2018** (van 14.00 uur tot 16.00 uur) organiseerde de Hulpdienst Buitenveldert in het Huis van de Wijk Buitenveldert i.s.m. de GGD Amsterdam een interactieve themamiddag over valpreventie. Tijdens deze middag was voor zowel de vrijwilligers als de cliënten van de Hulpdienst van alles te leren en vooral ook te doen. AT5 heeft hier ter plaatse een item van gemaakt, die getoond is op 13 mei 2018 op het AT5 kanaal.

Personalia per 31 december 2018

Coördinatoren

Mevrouw P.L. Mulder – Koeleman
Mevrouw M. Versteeg

Administratie

De heer R. Gietermans

Meldpost

Mevrouw A.H. Bezaan – v.d. Ancker
Mevrouw M. van Dam – Klop
Mevrouw R. van Eijndhoven
Mevrouw E. Fredriksz
Mevrouw H. de Haan – Stoffels
Mevrouw T. Ooms
Mevrouw B.I. Poelman
Mevrouw J. Tangali

Intake

Mevrouw M. van Dam - Klop
Mevrouw C. Goldschmeding
Mevrouw M. Holleman

Vrijwilliger

Ik heb geluk en hulp ontmoet
en ook er mee gepraat.
Ik heb gekeken, aangeraakt
ze vraagt me of het gaat...

Ze geeft me thee, maar vraagt me ook
naar m'n verdriet en pijn.
Ze neemt me mee als ik weer moet
en er op tijd wil zijn.

Ik zie haar vaak, met regelmaat
staat zij dan voor me klaar.
Ze doet het graag, het is haar taak
dat zorgen hoort bij haar.

't Wordt niet betaald, als zij mij haalt,
soms zegt men dankjewel.
Ik vroeg haar naam zo pas
ze zei dat ze vrijwilliger was.

Vrijwilliger: een taak, een doel,
'n vakkundigheid, 'n vak?
'n Fijn en krachtig zorggevoel
soms zwaar, soms met gemak.

'n Groep in onze maatschappij
zo nodig en... zo groot.
Voor iedereen, voor jou voor mij
In ziekte en in nood.

Vraag niet waarom ze dat nou doen
vaak zonder dank en zonder poen.
Vrijwillig, zo uit vrije wil
dat's beter dan de beste pil.

Uit naam van onze medemens:
Bedankt! Voor wat u doet.
En dan natuurlijk onze wens:
Het ga u allen goed!