



# **JAARVERSLAG**

**2016**



## Inleiding

Voor u ligt het inhoudelijk jaarverslag 2016 van Welzijn Baarn.

Dit jaarverslag geeft een inhoudelijke en kwantitatieve weergave van de werkzaamheden die Welzijn Baarn heeft verricht in de uitvoering van de prestatie-overeenkomst met de gemeente Baarn. Samen met het financieel jaarverslag 2016 legt Welzijn Baarn hiermee verantwoording af over de haar toegekende subsidie van € 895.611, -.

Welzijn Baarn heeft de subsidie aangewend ten behoeve van activiteiten, diensten en voorzieningen conform haar statutaire doelstelling: "Het bevorderen van het welzijn van de inwoners van de gemeente Baarn, mede met het oog op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet werk en inkomen dan wel andere daarvoor in de plaats tredende wet- of regelgeving", uitgewerkt in het beleidsplan 2015-2016. De concrete invulling met de activiteiten, diensten en voorzieningen is vastgelegd in de prestatieovereenkomst 2016 en bekrachtigd met de subsidiebeschikking 2016 van de gemeente Baarn.

Dit jaarverslag opent met een korte impressie van de ontwikkelingen in het welzijnswerk. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de organisatie van Welzijn Baarn. De hoofdstukken 3 tot en met 5 bevatten een overzicht van de vele werkzaamheden, activiteiten, diensten en voorzieningen in het belang van de burgers van Baarn.

In het verslag zijn de werkzaamheden, activiteiten, diensten en voorzieningen gecategoriseerd naar aard en doelstelling. Basis voor de indeling is het prestatieoverzicht 2016, zoals ingediend bij de gemeente Baarn. De behaalde resultaten in relatie tot het prestatieoverzicht zijn cijfermatig weergegeven op de laatste pagina van dit verslag.

In het separate financieel jaarverslag kunt u lezen dat Welzijn Baarn over 2016 een negatief resultaat laat zien van € -51.985,-. Het negatieve resultaat is voornamelijk ontstaan door hogere personeelskosten en investeringen in de huisvesting en automatisering. De stichting verwacht in 2017 dat deze investeringen zullen leiden tot verlaging van de kosten.

Omdat cijfers alleen lang niet alles zeggen, brengt Welzijn Baarn naast dit jaarverslag een publieksjaarverslag uit met daarin een korte weergave van dit verslagjaar 2016 in vier artikelen over onderwerpen die Welzijn Baarn in 2016 in het bijzonder hebben beziggehouden. Onderwerpen, omlijst met persoonlijke ervaringen die het belang van het welzijnswerk onderstrepen.

Frans Meerveld

Directeur  
Welzijn Baarn  
April 2017



|  |               |
|--|---------------|
| <b>Inleiding</b> .....   | <b>- 2 -</b>  |
| <b>Hoofdstuk 1: Ontwikkelingen bij Welzijn Baarn</b> .....                             | <b>- 6 -</b>  |
| 1.1 Interne ontwikkelingen .....   | - 6 -         |
| 1.2 Centrale huisvesting .....   | - 6 -         |
| 1.3 Externe contacten/netwerkfunctie .....   | - 7 -         |
| 1.4 Ouderenwerk.....   | - 8 -         |
| 1.5 Volwassenenwerk.....   | - 8 -         |
| 1.6 Jeugd- en jongerenwerk .....   | - 8 -         |
| 1.7 Kinderwerk .....   | - 8 -         |
| 1.8 Meten is weten: Tevredenheidsonderzoeken.....                                      | - 9 -         |
| <b>Hoofdstuk 2: Over Welzijn Baarn</b> .....   | <b>- 12 -</b> |
| 2.1 De interne organisatie .....   | - 12 -        |
| 2.2 Bestuur.....   | - 12 -        |
| 2.3 Medewerkers.....   | - 12 -        |
| 2.4 Personeelsvertegenwoordiging.....  | - 13 -        |
| 2.5 Stageplaatsen .....  | - 14 -        |
| 2.6 Vrijwilligers .....  | - 14 -        |
| 2.7 Financiën.....   | - 15 -        |
| 2.8 Tot slot .....   | - 15 -        |
| <b>Hoofdstuk 3: Advies &amp; Ondersteuning</b> .....                                   | <b>- 16 -</b> |
| 3.1 Ouderenadvies .....  | - 16 -        |
| 3.2 Lokaal Expertise Punt Informele Zorg (mantelzorg & vrijwilligers in de zorg) ..... | - 18 -        |
| 3.3 Steunpunt Maatschappelijke ondersteuning Eemnesserweg .....                        | - 20 -        |
| 3.4 Jeugd- en jongerenwerk .....   | - 23 -        |
| 3.5 Steunpunt Wonen.....   | - 24 -        |
| <b>Hoofdstuk 4: Voorlichting en Preventie</b> .....                                    | <b>- 26 -</b> |
| 4.1 Voorlichting.....  | - 26 -        |
| 4.1.1 Senioren.....  | - 26 -        |
| 4.1.2 Mantelzorg.....  | - 28 -        |
| 4.1.3 Volwassenen .....  | - 29 -        |
| 4.1.4 Jeugd .....  | - 29 -        |
| 4.2 Preventie .....  | - 29 -        |
| <b>Hoofdstuk 5: Samenleven &amp; Participatie</b> .....                                | <b>- 32 -</b> |
| 5.1 Sociaal isolement/vereenzaming .....   | - 32 -        |
| 5.1.1 Meer Bewegen voor Ouderen (MBvO).....  | - 32 -        |
| 5.1.2 Contactgroepen/Clubs .....   | - 33 -        |
| 5.1.3 Bijzondere openstelling De Leuning.....  | - 35 -        |
| 5.2 Participatie.....  | - 35 -        |
| 5.2.1 Wijkgericht werken .....   | - 35 -        |
| 5.2.2 Taal volwasseneneducatie .....   | - 37 -        |
| 5.2.3 Bargezellig.....   | - 39 -        |
| 5.2.4 Computerlessen .....   | - 39 -        |
| 5.2.5 Vrijwilligers Welzijn Baarn (totaal 302 vrijwilligers) .....                     | - 40 -        |
| 5.2.6 Jongeren .....   | - 40 -        |
| 5.3 Voorzieningen .....  | - 41 -        |
| 5.4 Diensten .....   | - 44 -        |
| 5.5 Steunpunt Vrijwilligerswerk.....   | - 45 -        |
| 5.6 Vrije tijd en ontmoeting .....   | - 47 -        |
| <b>Hoofdstuk 6: Prestatieoverzicht 2016</b> .....                                      | <b>- 49 -</b> |



## Hoofdstuk 1: Ontwikkelingen bij Welzijn Baarn

### 1.1 Interne ontwikkelingen

In 2014 herschreef Welzijn Baarn haar visie en werkte dit uit tot een ambitieus beleids-, werkplan 2015-2016. Ambitieuw maar mogelijk. Gedragen door de dringende noodzaak om met het welzijnswerk te reageren op de transities die gaande zijn.

In 2015 en 2016 is er op de terreinen organisatie, beleid, kosten en huisvesting hard gewerkt om deze doelen inhoud te geven.

Welzijn Baarn is een organisatie gedreven door zeer betrokken werknemers, vrijwilligers en vooral met het oog op de 'klant'; deelnemers aan activiteiten, gebruikers van diensten en voorzieningen en mensen en organisaties met een vraag.

Het is niet vanzelfsprekend voor een organisatie, die gefocust is op de dienstverlening aan anderen, om tijd en energie te steken in de eigen organisatie. Werkprocessen, huisvesting of veranderingsprocessen verlopen extra moeizaam wanneer de omgeving hier nog geen aanleiding toe geeft. Een dilemma dat zich ook manifesteerde bij de transities en de kantelingsgedachte binnen de Wmo. Er gaat enige tijd overheen eer de samenleving reageert op veranderingen zoals die op 1 januari 2015 van kracht zijn geworden.

### 1.2 Centrale huisvesting

In de zomer van 2016 is de herinrichting van de locaties Oranjestraat en Eemnesserweg uitgevoerd. De financiering heeft Welzijn Baarn voor eigen rekening genomen, middels het inzetten van de bestemmingsreserves. Met de herinrichting van de locaties is een lang gekoesterde wens gerealiseerd om het aantal gebouwen in eigen beheer te verminderen en de twee overgebleven locaties aan te passen aan de organisatie, de werkwijze en eisen van deze tijd. Met de gemeente Baarn is een nieuwe huurovereenkomst gesloten voor 5 jaar, tot oktober 2021.

De aanpassingen aan de gebouwen en de ICT ondersteunen de samenwerking en afstemming in teams en scheppen duidelijkheid over werksoorten binnen Welzijn Baarn. Voor de inrichting van de locaties is met dezelfde materialen en stijlen geprobeerd open en moderne werkruimtes te scheppen die zo flexibel mogelijk gebruikt kunnen worden. Hierbij is rekening gehouden met in hoogte verstelbare bureaus (tot sta hoogte), stilte werkplekken en overlegplekken. De infrastructuur van ICT en telefonie maakt het mogelijk om werkplek onafhankelijk te werken. Het resultaat roept enthousiaste reacties op bij bezoekers en collega's.

De Eemnesserweg is de vaste locatie geworden van het team Advies & Ondersteuning. De locatie is zo ingericht dat ook andere organisaties op het werkterrein advies en ondersteuning eenvoudig gebruik kunnen maken van de geboden structuur van wachtkamer en spreekkamers. Op deze manier wil Welzijn Baarn ook de samenwerking en afstemming met collega organisaties versterken. Met ingang van 2017 biedt de locatie onderdak aan Vluchtelingewerk Midden Nederland, Pit Baarn en Ping. Deze bundeling van diensten scheidt duidelijkheid voor de inwoners van Baarn over waar ze heen kunnen met een vraag. De locatie Oranjestraat is de thuisbasis van de teams Samenleven & Participatie en het Centraal Bureau. De locatie deelt de entree en receptie met dienstverleningscentrum De Leuning.

### 1.3 Externe contacten/netwerfunctie

Het besef van de noodzaak voor samenwerking om de veranderingen in zorg en welzijn het hoofd te bieden staat bij veel organisaties centraal. Ook in het werk van Welzijn Baarn.

Bij nagenoeg alle activiteiten, diensten en/of voorzieningen van Welzijn Baarn is er sprake van samenwerking met één of meerdere partners.

Welzijn Baarn heeft veelvuldig contact met organisaties in het sociaal domein.

In samenwerking met Welzin (maatschappelijk werk/CJG) is het wijkgericht werken voortgezet en uitgebreid naar Baarn Noord. Door een samengesteld team van welzijnswerkers en algemeen maatschappelijk werkers wordt de regie bij het individu, bij groepsgenoten en in de buurt bevorderd. Informele en collectieve basisvoorziening en de netwerken in de buurt/wijk worden versterkt met het effect dat individuen minder een beroep op zorg (hoeven) te doen.

In 2016 zijn er diverse positieve ontwikkelingen geweest in de wijk. Activiteiten die hier uit voortkomen worden onder het wijkgericht werken beschreven. Het zijn initiatieven van bewoners en tellen als zodanig niet mee in de prestaties van Welzijn Baarn.

Welzijn Baarn is partner in de realisatie van een centraal loket voor informatie en advies samen met MEE, GGD/CJG, Welzin en de gemeente Baarn. In januari 2017 zal het loket (Pit Baarn) van start gaan in de locatie Eemnesserweg. De inbreng van Welzijn Baarn is de inzet van 3 functionarissen (12 uur per week) en inzet van faciliteiten zoals gebouw en ICT.

Rond voorzieningen voor dagbesteding is het overleg met Lyvore en Boogh voortgezet. Door interne reorganisaties en personele wisselingen binnen de betrokken organisaties heeft dit nog niet tot concrete voorstellen geleid.

#### **Netwerfunctie**

De inwoners van Baarn hebben baat bij een goede afstemming en samenwerking tussen professionele organisaties in Baarn. De professionals van Welzijn Baarn nemen daarom regelmatig deel aan afstemming overleggen, samenwerkingsverbanden en/of zorgketens. Medewerkers worden ook steeds vaker benaderd door gemeente, lokale instellingen of derden om hun expertise en input te leveren bij de totstandkoming van beleid en het realiseren van projecten. De netwerkoeverleggen nemen een belangrijke plaats in binnen de visie van Welzijn Baarn en het werk van professionals.

Professionals van Welzijn Baarn hebben contact met, nemen deel aan en/of werken samen met: het Lokaal Team, Beweging 3.0, Lyvore, Ketenzorg Dementie, Amerpoort, RIAGG, Welzin, Juridisch Loket, GGD, Loket zorg & welzijn, onderwijsinstellingen (BO en VO), Voedselbank, Kredietbank, Ouderenbonden, hulpverleningsnetwerken (CJG12-, 12+, B-Slim, cliëntgericht overleg, samenwerkingsverband, woon/zorgoverleg, JOR overleg) en cliëntenraden. Welzijn Baarn onderhoudt daarnaast contact met talloze organisaties in Baarn en diverse collega- instellingen in de regio, zoals Stichting Welzijn Ouderen Soest.

#### Bijeenkomst politiek/onderwijs

Op verzoek van het directieoverleg basisonderwijs heeft Welzijn Baarn op 17 juni 2016 een presentatie verzorgd over de verbinding tussen onderwijs en welzijnswerk tijdens de jaarlijkse bijeenkomst tussen (basis)onderwijs en politiek. Het centrale onderwerp van de presentatie was: "Veilige School".

#### Werkbezoek raadsleden en managementteam gemeente Baarn

Op 31 augustus heeft de gemeenteraad een werkbezoek gebracht aan Welzijn Baarn en Vluchtelingenwerk Midden Nederland in de pas verbouwde locatie Eemnesserweg. In een gezamenlijk programma hebben de raadsleden informatie gekregen over de werkzaamheden en de ontwikkelingen binnen de beide werkvelden en over de visie achter de verbouwing. Daar waar mogelijk zijn tijdens de voorlichting ervaringsdeskundigen, vrijwilligers en/of bezoekers ingezet. Op 18 december heeft het managementteam van de gemeente Baarn een bezoek gebracht aan de locatie Eemnesserweg.



#### **1.4 Ouderenwerk**

De inspanningen van Welzijn Baarn gericht op senioren in Baarn varieert van activiteiten die de participatie stimuleren tot en met diensten en voorzieningen die het mogelijk maken voor zelfstandig wonende Baarners om langer de regie over het eigen leven te behouden. Belangrijke 'vindplekken' zijn de locaties De Leuning, Meeting Point en voorlichtingsbijeenkomsten. Het Meeting Point dat in samenwerking met de Ouderenbonden werd georganiseerd vond in 2016 plaats in Boogh.

#### **1.5 Volwassenenwerk**

De maatschappelijke ondersteuning in de vorm van het inloopspreekuur vanuit de locatie Eemnesserweg is in 2016 op dezelfde voet voortgezet.

Door de veranderingen in de wet- en regelgeving en de vele verwijzingen vanuit sociale diensten, UWV en maatschappelijk werk is de druk op de spreekuren voor het vijfde achtereenvolgende jaar sterk toegenomen.

Wat is gebleven is de laagdrempelige vorm van de dienstverlening aan alle inwoners van Baarn, vooral voor diegenen met vragen over financiën; (sociale-) regelingen; formulieren van instanties; hulp en ondersteuning. Door het samenbrengen van alle functies op het gebied van advies en ondersteuning is de Eemnesserweg voor advies en ondersteuning het centrale punt voor alle inwoners van Baarn.

De activiteiten voor volwassenen zijn verder verzelfstandigd of vinden (al dan niet ondersteund vanuit het wijkgericht werken) plaats in de wijken. Activiteiten onder verantwoordelijkheid van welzijn Baarn zijn in dit jaarverslag gerubriceerd onder het kopje clubs en sociale activering. Activiteiten die plaatsvinden binnen het wijkgericht werken vinden plaats op initiatief van bewoners en zijn als zodanig niet opgenomen in de prestaties 2016 van Welzijn Baarn

#### **1.6 Jeugd- en jongerenwerk**

Het jongerenwerk was in 2016 actief vanuit het kantoor aan de Oranjestraat, het kantoor aan de Eemnesserweg, vanuit de Dahliastraat of op diverse locaties in de wijken (scholen, gymzaal de Driesprong, op speelterreinen in de Oosterhei of op de Cruyff Court aan de Prof. Krabbelaan in Baarn Noord). Het jongerenwerk maakt deel uit van het wijkgericht werken en het team Advies en Ondersteuning. Steeds vaker wordt de jongerenwerker / jongerencoach door het lokaal team, huisarts, school of ouders gevraagd een jongere te coachen bij het oplossen van problemen.

#### **1.7 Kinderwerk**

Welzijn Baarn ondersteunt onze vrijwilligers bij het organiseren van vakantie- en vrijetijdsactiviteiten. Welzijn Baarn neemt deel aan vergaderingen om de verschillende partijen met elkaar te verbinden en het netwerk te onderhouden. In 2016 is medewerking verleend aan B-slim (GGD), en de Week van het Geld (Wijzer in Geldzaken). De samenwerking met de scholen en het bedrijfsleven is verder voortgezet. 1 coördinator vrijwilliger heeft samen met 16 uitvoerende vrijwilligers de Kids on Tour activiteiten op zich genomen. Dit jaar was er wederom samenwerking met De Trits. Sportivun, Gemeente Baarn (Sportcoördinatoren) en Bureau Prikbord. Iedere organisatie heeft een dag georganiseerd. Welzijn Baarn heeft de Huttenbouwdag verzorgd. Welzijn Baarn heeft haar rol van coördinator, ondersteuner en kwaliteitsbewaker in 2016 gecontinueerd, dan wel verder afgebouwd.

## 1.8 Meten is weten: Tevredenheidsonderzoeken

Om zicht te krijgen op de resultaten van de werkzaamheden is met de gemeente afgesproken in 2016 een drietal klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. Voor de uitvoering heeft Welzijn Baarn gekozen voor onderzoeksbureau Tevreden.nl. dat diverse evaluatieonderzoeken heeft ontworpen voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening die landelijk veel worden ingezet. Hierdoor is het mogelijk de uitkomsten te vergelijken met landelijke resultaten.

De volgende diensten zijn onderzocht:

Ouderenadvisering

Jongeren coaching

Informatieloket

Het klant tevredenheidsonderzoek ouderenadvisering is gehouden in de periode na de verhuizing van de ouderenadviseur en de mantelzorgconsulent naar de Eemnesserweg maar vóór de verbouwing van de Eemnesserweg. Het informatieloket is onderzocht kort na de verbouwing. Ieder klanttevredenheidsonderzoek heeft geresulteerd in een waarderingcijfer, conclusies, aanbevelingen en een actie/verbeterplan. De onderzoeken worden iedere 2 jaar herhaald om de voortgang te meten.

In 2017 zullen er volgens afspraak 3 nieuwe klanttevredenheidsonderzoeken en een effectonderzoek plaatsvinden. Ook na afloop van voorlichtingsbijeenkomsten, workshops en trainingen zijn deelnemers gevraagd hun ervaring kenbaar te maken op een evaluatiekaart. Door de PVT is een medewerkers tevredenheidsonderzoek gehouden onder de medewerkers. (zie pagina 13 onder Paragraaf 2.4)

### Analyse onderzoek tevredenheid Ouderenadvisering

#### Werkwijze

Medio mei 2016 zijn aan 59 ouderen een schriftelijk vragenlijst met bijgaande brief en retourenvelop verzonden. Daarnaast ontvingen 39 ouderen de vragenlijst digitaal via Tevreden.nl.

#### Respons

De respons was 22 uit 98 oftewel een respons van 22%, (waarvan 7 digitaal). De meerderheid van de respondenten is vrouw: 81% tegenover 19% mannen. De gemiddelde leeftijd is 75 jaar. Ruim de helft van de respondenten is ouder dan 75 jaar. Meer dan de helft van de ouderen heeft al langer dan een jaar contact met de ouderenadviseur. Drie mensen gaven aan pas sinds 3 maanden of nog korter geleden met de ouderenadviseur in contact te zijn gekomen. Het betreft vaak een eenmalig contact; dat geldt voor 62%. Ruim een kwart heeft 0 tot 1 keer per maand contact met de ouderenadviseur en bijna 10% 2 tot 3 keer per maand.

#### Rapportcijfer

Het gemiddelde cijfer dat men het ouderenadvieswerk van Welzijn Baarn geeft is een 7,2. Dat ligt iets onder het landelijke gemiddelde van 8,0. Ondanks dat 55% een bovengemiddeld cijfer (8 of 9) gaf is door enkele (3) lage waarderingen het gemiddelde lager.

#### Conclusies en aanbevelingen

Helaas hebben te weinig ouderen (22%) de vragenlijst ingevuld, om te spreken van een representatief onderzoek. Daarmee is de analyse helaas niet algemeen geldend. Toch geeft de respons wel inzicht in de mate van tevredenheid van ouderen met de dienstverlening. Het is interessant om te weten of de verhuizing van de ouderenadviseur naar de Eemnesserweg van invloed is geweest op de mate van tevredenheid. Door de vraag hoe lang men al contact heeft met de ouderenadviseur af te zetten tegen vragen over de beleving van de locatie kon een voorzichtig conclusie getrokken worden dat men gemiddeld genomen redelijk tevreden is over de locatie Eemnesserweg. De bereikbaarheid per openbaar vervoer en auto, sfeer en receptie scoren goed. Minder tevreden is men daarentegen met de parkeergelegenheid rondom het gebouw.

Acties uit het verbeterplan zijn:

De telefonische bereikbaarheid, dit onderwerp scoort niet slecht. In 2016 zijn er maatregelen getroffen om de bereikbaarheid te verbeteren. Ook de participatie in het centrale loket (Pit Baarn) kan bijdragen aan de duidelijkheid rond de verschillende diensten van informatie en advies. Gebrek aan parkeergelegenheid nabij het loket; er zou voor de deur tenminste één algemene mindervalidenplaats beschikbaar moeten zijn. Bij de gemeente is hiervoor een aanvraag ingediend.

De toegang van de locatie is niet geschikt voor gehandicapten en mensen die slecht ter been zijn. Verbeteren van de toegang is een knelpunt wat in de verbouwing niet de ondersteuning heeft gekregen van de gebouw eigenaar (de gemeente).

De sfeer in het gebouw wordt het vaakst als belangrijkste van de locatie genoemd. Bij de inrichting na de verbouwing is aandacht besteed aan een prettige entree en huiskamer.

**Analyse onderzoek tevredenheid Jongeren coaching**Werkwijze

Alle jongeren, ouders, verzorgers of andere relevante familieleden met wie het laatste jaar gesprekken zijn aangeschreven voor deelname aan het onderzoek.

Respons

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 14 personen in totaal. De vragenlijst is door acht mensen ingevuld; vier jongeren, drie maal een ouder van jongeren en een keer is dat onbekend. Daarmee is de respons 57%, dat is voldoende om geldig te zijn.

Analyse

Eén respondent is niet in het onderzoek meegenomen omdat antwoorden elkaar tegenspreken. Vermoedelijk heeft de respondent de vragen niet goed begrepen.

Rapportcijfer

Het rapportcijfer dat men het coaching traject en de jongerencoach geeft is een 8,4. Dat ligt boven het landelijke gemiddelde cijfer van 8,1.

Conclusies en aanbevelingen

Omdat de onderzoeksgroep klein is, geeft misinterpretatie van vragen bij respondenten al snel een vertekend beeld. Desondanks zijn de uitkomsten zeer positief.

Actie uit verbeterplan

Vanwege de uitkomsten en het relatief kleine aantal respondenten zijn er geen bijzondere verbeterpunten uit gewerkt.

**Analyse onderzoek tevredenheid Informatieloket**Aanleiding

Het klanttevredenheidsonderzoek informatieloket was gericht op de sfeer van het gebouw, de openingstijden, de toegankelijkheid van het Loket en de ontvangst door de medewerkers. Welzijn Baarn vindt het belangrijk om te weten wat de mening van bezoekers is, ook gezien de herinrichting van de locatie, veranderingen in de werkwijze en het toekomstige Sociaal Loket. Dit onderzoek kan hiermee tevens dienen als een nulmeting in de toekomst.

Werkwijze

Het is niet gemakkelijk om een schriftelijk tevredenheidsonderzoek af te nemen bij de bezoekers van het Informatieloket. Immers, problemen met het lezen en begrijpen van de Nederlandse taal is voor veel bezoekers juist de aanleiding om hulp te vragen. Om alle bezoekers van het Informatieloket, ook zij die de Nederlandse taal niet goed beheersen, hun mening kenbaar te kunnen laten maken zijn in dit onderzoek verschillende manieren toegepast om het onderzoek af te nemen: digitaal via de email, op papier en interview.

Ouderen en het Informatieloket

Uit de bespreking van het Klanttevredenheidsonderzoek Ouderenadvisering komt naar voren dat we niet met zekerheid kunnen zeggen dat ouderen de weg naar het Informatieloket weten te vinden. En ook niet waarom dat wel of niet zo is. Daarom is in dit onderzoek een filter aangebracht naar de leeftijdscategorie 60 jaar en ouder.

### Respons

Ruim 200 mensen zijn via een brief op de hoogte gesteld van het onderzoek. Van deze groep heeft 12.5% (25 mensen) deelgenomen aan dit onderzoek. Dit is ongeveer 90% van de unieke klanten die tijdens de afname van het onderzoek het Informatieloket hebben bezocht.

De deelnemers aan dit onderzoek zijn overwegend vrouw; 15 vrouwen tegenover 10 mannen. Vrijwel alle leeftijdscategorieën zijn vertegenwoordigd. De jongsten zijn tussen 26 en 30 jaar (3) en ruim een kwart (28%) is ouder dan 60 jaar. De gemiddelde leeftijd ligt rond 47 jaar.

### Rapportcijfer

Het Loket krijgt een hoog cijfer; een 8,9 van de respondenten. Het Loket van Welzijn Baarn scoort daarmee ruim boven het landelijk gemiddelde van 8.1. Dat is echt iets om trots op te zijn! Het laagste cijfer dat gegeven is, was een 7. Negen bezoekers (36%) geeft het Informatieloket het hoogst mogelijke cijfer, een 10.

### Conclusies en aanbevelingen:

Met name de vriendelijkheid van de medewerkers wordt als zeer prettig ervaren. Bezoekers hebben het gevoel dat er echt naar hen wordt geluisterd en dat medewerkers de tijd nemen om zich te verdiepen in hun vragen. Voor ouderen is de sfeer van het gebouw en de vriendelijke bejegening nog belangrijk dan voor andere bezoekers.

De openingstijden zijn voor veel bezoekers het belangrijkste kenmerk van de locatie. Niet iedereen is tevreden met de huidige openingstijden van het inloopspreekuur (dinsdag en donderdag van 10 tot 12 uur). Er wordt veel waarde gehecht aan de computers in de wachtruimte voor algemeen gebruik. Ook moeten mensen soms lang wachten voordat ze aan de beurt zijn. Het komt voor dat een gesprek met één klant een substantieel deel van de openingstijd in beslag neemt. De onderzochte groep bezoekt het Informatieloket gemiddeld ruim vijf keer per maand. Ook tijdens het onderzoek bleek dat regelmatig dezelfde mensen het Informatieloket bezoeken, met telkens een andere of een vervolgvraag. Het aantal unieke klanten op jaarbasis is hierdoor veel lager dan het geregistreerde aantal hulpvragen.

### Acties uit verbeterplan

Gezien de vraag naar meer- en ander openingstijden van het inloopspreek uur is kort gewerkt met een extra spreekuur op de donderdagavond. Het aantal bezoeken tijdens dit spreekuur bleek laag. Met de komst van het centrale loket van Pit Baarn zijn inmiddels het aantal momenten voor informatie en advies verdubbeld. De klant computers in de wachtruimte zijn al tijdens de looptijd van het onderzoek geplaatst. De wachttijd voor mensen is een lastig probleem dat samenhangt met het aantal bezoekers tijdens een inloop spreekuur, het aantal beschikbare vrijwilligers en beschikbare spreekkamers. Er zijn afspraken over de maximale duur van de gesprekken. Onderzocht wordt om in de werkwijze een onderscheid te maken tussen kortdurende en lange gesprekken (middels een frontoffice en een backoffice). Zaken die ingewikkeld zijn of die vanwege een taalbarrière langer dan noodzakelijk duren zouden dan volgens afspraak in de backoffice plaats kunnen vinden.

### Eénmalige activiteiten

Enkele van de uitkomsten van de ingevulde evaluatiekaarten bij éénmalige activiteiten waren:

Scootmobiel; rapportcijfer 8.4

Bijscholing vervoer; rapportcijfer 7.6

Modeshow; rapportcijfer 8

Bijeenkomst gastvrouwen 2016; rapportcijfer 7.5

Val N(i)et voorlichtingen 7 en 14 maart 2016; rapportcijfer 7.6

## Hoofdstuk 2: Over Welzijn Baarn

### 2.1 De interne organisatie

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van bestuur, personeel, stagiairs en vrijwilligers. De personele administratie berust bij het secretariaat en bij de financiële administratie. De directeur is belast met het personeelsbeleid, ziekteverzuim en overige personele zaken.

### 2.2 Bestuur

In 2016 (31 december) bestond het bestuur van de Welzijn Baarn uit:

|                      |                |
|----------------------|----------------|
| Dhr. W.J.L. Genuit   | voorzitter     |
| Dhr. B.W. Schaap     | penningmeester |
| Mevr. D. Biesma      | lid            |
| Dhr. H. van der Veen | secretaris     |

### 2.3 Medewerkers

Taakverdeling per 31 december 2016

|   |  |          |
|---|--|----------|
| <b><u>TEAM CENTRAAL BUREAU</u></b>            |  |          |
| Dhr. F. Meerveld                              | Directeur                                  | 32 uur   |
| Mevr. W. Domburg                              | Financiële- en personeelsadministratie     | 28,5 uur |
| Mevr. A. de Raadt                             | Secretariaat                               | 16 uur   |
| Mevr. M. Halouchi                             | Receptie                                   | 20 uur   |
| Mevr. D. Marseille                            | Staf                                       | 15 uur   |
| <b><u>TEAM SAMENLEVEN</u></b>                 |  |          |
| Mevr. K. Peeters                              | Vrijwilligers & stage/PR & Communicatie    | 32 uur   |
| Mevr. L. Souidi                               | Sociaal werk / wijkgericht werken          | 21 uur   |
| Dhr. H. Klijn                                 | Steunpunt Vrijwilligerswerk                | 20 uur   |
| Mevr. A. van de Beek                          | Dienstverlening senioren                   | 28 uur   |
| Dhr. A. Astitou                               | Ambulant jongerenwerk                      | 20 uur   |
| Mevr. J. Roodzant                             | Projecten                                  | 10 uur   |
| <b><u>TEAM ADVIES &amp; ONDERSTEUNING</u></b> |  |          |
| Dhr. S. Hillenaar                             | Maatschappelijke dienstverlening           | 20 uur   |
| Mevr. R. Schilt*                              | Maatschappelijke dienstverlening           | 20 uur   |
| Mevr. M. Gransier                             | Steunpunt Mantelzorg                       | 26 uur   |
| Mevr. M. van der Linden                       | Tiener- en jongerenwerk/wijkgericht werken | 32 uur   |
| Mevr. D. Reijn                                | Ouderenadvies                              | 26 uur   |
| Mevr. B. Veeger                               | Buurtbemiddeling/projecten                 | 15 uur   |

### Samenstelling van het personeel

Het aantal personeelsleden in dienst is in 2016 gelijk gebleven op 16 personeelsleden (10.7 fte) en 1 persoon (0.56 fte) gedetacheerd vanuit de gemeente Baarn. Onderverdeeld naar geslacht zijn dat 4 mannen en 13 vrouwen. Van de 10.7 fte is 2.1 fte ingevuld met dienstverbanden voor bepaalde tijd. In het verslagjaar is één personeelslid (M. Gijsen) met pensioen gegaan. Daarnaast zijn de dienstverbanden van twee personeelsleden niet verlengd (M. Halouchi en C. Bos) en hebben twee personeelsleden (S. Hillenaar en D. Marseille) zelf het dienstverband beëindigd. In totaal betrof dit 2.8 fte welke in 2017 voor 2.3 fte opnieuw ingevuld zal worden.

\*R. Schilt is gedetacheerd vanuit de gemeente Baarn.

De leeftijdsopbouw van het personeel per 31/12/16:

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Jonger dan 45 jaar | 3 personen         |
| 45 - 49 jaar       | 4 personen         |
| 50 - 54 jaar       | 4 personen         |
| 55 - 59 jaar       | 5 personen         |
| 60 +               | 1 persoon          |
| <b>Totaal</b>      | <b>17 personen</b> |

### Ziekteverzuimpercentage

In 2016 is het ziekteverzuim bij het personeel gestegen tot 3,28% (2015 1,67%)

Het landelijk gemiddelde verzuimpercentage voor de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is in 2016 licht gestegen naar 5,4% (2015 5,3%).

### 2.4 Personeelsvertegenwoordiging

Nadat de PVT in 2015 benoemd is kon de PVT in 2016 aan de slag.

De PVT wilde vooral een goede basis creëren, zodat de PVT een aanwinst zal worden voor Welzijn Baarn. Met behulp van onze ambtelijke secretaresse zijn wij in 2016 aan de slag gegaan met het opstellen en vastleggen van de ondernemingsovereenkomst. Hierin staan de gemaakte afspraken, rechten en plichten tussen de PVT en ondernemer beschreven.

De PVT heeft ook de nodige basiskennis opgedaan door het volgen van een (interne) training over de WOR. De PVT vindt het belangrijk om de achterban goed te informeren, dit gebeurt middels het delen van de OV vergaderingen via Portal en d.m.v. spreektijd tijdens themabijeenkomsten. Overige PVT gerelateerde zaken die door de PVT opgepakt en / of besproken zijn in 2016 zijn onderwerpen zoals: cao, aanpassingen in het handboek, vast stellen RI&E, kennismaking en overleg bestuur, begroting 2015, jaarrekening 2017, werksfeer en hoe om te gaan met ziektevervanging.

### Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)

#### Inleiding

In het voorjaar van 2016 heeft voor het eerst een onderzoek naar de tevredenheid van medewerkers plaatsgevonden. De voorlopige uitkomsten van het MTO zijn besproken met PVT en bestuurder in de OV-vergadering d.d. 1 juni. Tijdens de themabijeenkomst op 13 juni zijn de onderzoeksresultaten voorgelegd aan alle medewerkers en hebben zij in drie groepen gewerkt aan input voor een verbeterplan.

#### Werkwijze

Via [www.welzijn.tevreden.nl](http://www.welzijn.tevreden.nl) is op 19 mei een digitale vragenlijst naar alle medewerkers gestuurd. Deze kon anoniem worden ingevuld. Het onderzoek heeft zich gericht op de thema's; arbeidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsvoorwaarden.

#### Respons

De vragenlijst is door 13 (van de 17). Daarmee is de respons 76% en dat is ruim voldoende.

#### Rapportcijfer

Medewerkers van Welzijn Baarn geven de organisatie een 6,8 als rapportcijfer. Dat is lager dan het landelijke gemiddelde van 7,1. Twee mensen geven de organisatie een (dikke) onvoldoende en drie medewerkers geven een 6. Een 7 of hoger wordt door acht mensen uitgedeeld. Als laatste de vraag of men een kennis zou aanraden om bij Welzijn Baarn te solliciteren. Ja, dat zou men in meerderheid (zeker) wel doen.

#### Conclusies en aanbevelingen

In zijn algemeenheid ontstaat het beeld dat medewerkers gemiddeld genomen redelijk tevreden zijn. Alleen het onderdeel arbeidsverhoudingen en communicatie kan op sommige onderdelen beter. De spreiding aan antwoorden op de meeste vragen is echter heel groot. Bij de bespreking tijdens de themabijeenkomst kwam naar voren dat men het jammer vond dat de uitkomsten niet op teamniveau te herleiden zijn.

### Verbeterplan

Het verbeterplan is een beschrijving van de uitkomsten van de deelsessies tijdens de thema-bijeenkomst op 13 juni. Daarin is in drie groepen onder begeleiding van een PVT-lid nagedacht over de vragen: Waar staan we nu? Wat kan beter, wat willen we bereiken? Wat is nodig om daar te komen, en wat is mijn/ons eigen aandeel daarin?

Uitgesproken is dat we te willen gaan voor een 7,5 over twee jaar. De wijze waarop dit kan gebeuren is de komende tijd op verschillende momenten onderwerp van gesprek, zowel tussen PVT en bestuurder als met de medewerkers.

## **2.5 Stageplaatsen**

Welzijn Baarn voelt zich verantwoordelijk voor het leveren van een bijdrage aan de opleiding van de toekomstige generatie sociaalwerkers. Daarbij is begeleiding van stagiaires een serieuze zaak. Hierbij kan niet altijd uitgegaan worden van tijdwinst. Omdat Welzijn Baarn werkt met veel parttime medewerkers en studenten veel uren stage moeten lopen is het vaak een te grote belasting om een stagiaire 1 op 1 aan een medewerker te koppelen. Welzijn Baarn heeft in samenwerking met de onderwijsinstellingen een stagebeleid ontwikkeld met het doel om studenten via een vacature en voor specifieke taken of projecten te werven. Als studenten gericht reageren op een project of taak waarbij het aantal uren en taken duidelijk zijn, wordt het praktisch haalbaar om meer stagiaires te plaatsen en te begeleiden. Welzijn Baarn had dit studiejaar (2016-2017) 5 vacatures te vervullen in; 2x jongerenwerk, 2x maatschappelijke projecten, ouderenwerk en wijkgericht werken. De nieuwe vorm van het werven heeft geleid tot vele sollicitaties. Alle stageplaatsen zijn dan ook ingevuld. De studenten zijn afkomstig van verschillende opleidingen, o.a. van maatschappelijk werk- en dienstverlening, culturele- en maatschappelijke vorming.

5 scholieren hebben met hun maatschappelijke stage een bijdrage geleverd aan activiteiten van Welzijn Baarn. Ook hebben wij stage aangeboden aan een leerling van een kader Leerweg.

Vanaf januari tot juni en van september 2016 tot heden is er een stagiaire van de Hogeschool Amsterdam bij het project wijkgericht werken ingezet.

Bij jongerenwerk waren er 3 stagiaires van het MBO, 2 stagiaires zijn voortijdelijk opgehouden wegen privéomstandigheden, één stagiaire heeft de opleiding met goed gevolg afgerond.

## **2.6 Vrijwilligers**

In december 2016 stonden 302 vrijwilligers ingeschreven als vrijwilliger bij Welzijn Baarn. Dit is nagenoeg hetzelfde aantal als in voorgaande jaren. De vrijwilligersgroep van Welzijn Baarn wordt voor een groot deel gevormd door personen van 65 jaar en ouder. Ook de personen die om enige reden uit het arbeidsproces zijn gevallen nemen een belangrijke plaats in. Jaarlijks melden zich ruim 30 nieuwe vrijwilligers. Zij vervangen een even groot deel vrijwilligers die hun vrijwilligerswerk (veelal om gezondheidsredenen moeten) stoppen. Vrijwilligerswerk binnen een professionele welzijnsorganisatie leent zich bij uitstek als ondersteuning bij re-integratie, activering en het doorbreken van sociaal isolement. Welzijn Baarn ziet haar vrijwilligers als een belangrijk maatschappelijk goed, met een hoge waarde met betrekking tot het bevorderen van welzijn, welbevinden en activering. Zowel voor de vrijwilliger zelf als voor de inwoners van Baarn.

De diensten waarbij de inzet van de vrijwilligers nodig zijn, zijn niet gewijzigd. Ook de (vertrouwde) ondersteuning van de beroepskracht, de waardering en de communicatiemiddelen (Nieuwsbrief, e.d.) zijn op dezelfde wijze gecontinueerd. Om de betrokkenheid van de vrijwilligers te vergroten verstuurt Welzijn Baarn een nieuwsbrief. Deze wordt door alle vrijwilligers gelezen. De vrijwilligerscoördinator zorgt voor het optimaliseren van het vrijwilligerswerk binnen Welzijn Baarn. Welzijn Baarn heeft een vrijwilligershandboek opgesteld met hierin het waarderingsbeleid.

In 2016 is de waarderingsactiviteit centraal georganiseerd. Welzijn Baarn wil hiermee de integrale werkwijze en de ontmoeting tussen de verschillende groepen vrijwilligers vergroten. Welzijn Baarn benadrukt hiermee dat werkzaamheden elkaar ondersteunen en versterken. Alle vrijwilligers vormen gezamenlijk een signaleringskracht die het netwerk en de slagkracht van Welzijn Baarn in belangrijke mate bepaalt. Hierin is het van belang dat vrijwilligers weet hebben van de vele diensten, voorzieningen, activiteiten en visie / missie van Welzijn Baarn.

## 2.7 Financiën

In het separate financieel jaarverslag kunt u lezen dat Welzijn Baarn over 2016 een negatief resultaat laat zien van € -51.985, -. Het negatieve resultaat is voornamelijk ontstaan door hogere personeelskosten en in investeringen in de huisvesting en automatisering.

De afschrijving van de verbouwingkosten (huurders-investeringen) (€ 225.968,-) geschiedt in 5 jaar, in lijn met de huurovereenkomst met de gemeente Baarn.

De afschrijvingskosten worden jaarlijks voor € 48.426,65 (€ 16.143, - in 2016) ten laste gebracht van de bestemmingsreserves.

De middelen voor de Stichting bestonden in 2016 uit: totaal € 1.081.557, -

- structurele subsidie ten bedrage van € 895.611, -
- eigen inkomsten ter hoogte van € 116.993, -
- bijdrage fondsen en incidentele subsidies € 68.974, -

Vooruitzichten:

De structurele kosten in de organisatie zijn stabiel, goed voorspelbaar maar ook beperkt beïnvloedbaar, daarnaast beschikt de stichting over voldoende reserves en liquide middelen om te kunnen spreken van een gezonde organisatie en geringe risico's. De stichting verwacht in 2017 dat de investeringen in de huisvesting en de automatisering zullen leiden tot verlaging van de kosten.

Op 23 november 2016 heeft Stichting Welzijn Baarn een subsidiebeschikking 2017 ontvangen van € 906.358, -. Het betreft hier een structurele subsidie. Het ontstane verloop in het personeelsbestand biedt de Stichting de mogelijkheid om in 2017 de personeelskosten te verlagen. Daarnaast slaagt de Stichting er steeds meer in een bijdrage van fondsen en/of incidentele subsidies van overheden te verwerven voor nieuwe projecten.

## 2.8 Tot slot

De organisatie heeft in 2016 een grote inspanning geleverd om de verbouwing van de locaties mogelijk te maken. Hierdoor is de verdere ontwikkeling van de organisatie vertraagd. De uitvoering van activiteiten en diensten hebben nagenoeg niet geleden onder de tijdrovende tijdelijke interne verhuizingen en tussentijdse oplossingen voor gebouwen en voorzieningen als ICT.



## Hoofdstuk 3: Advies & Ondersteuning

Het team Advies en Ondersteuning levert een directe bijdrage aan de zelfredzaamheid van de (kwetsbare) burgers dit is een belangrijke taak binnen welzijn. Bij Welzijn Baarn wordt deze functie ingevuld door de ouderenadviseur, de mantelzorgconsulent, het Steunpunt voor maatschappelijke ondersteuning (locatie Eemnesserweg), de coördinator buurtbemiddeling, sociaal cultureel werkers en jongerenwerkers. In het werkplan en in dit jaarverslag is een onderscheid gemaakt tussen informatie en advies, gericht op het individu en voorlichting en preventie, veelal gericht op groepen. Het team Advies & Ondersteuning is verantwoordelijk voor, of nauw betrokken bij beide functies.

De werkwijze verschilt echter per geboden ondersteuning. De locatie Eemnesserweg hanteert een open inloop spreekuur. De ouderenadviseur, de mantelzorgconsulent en de coördinator buurtbemiddeling zijn meerdere dagen in de week bereikbaar, maar proberen zoveel mogelijk op afspraak te werken. De jongerenwerkers zijn tijdens open activiteiten in de gelegenheid om met jongeren in gesprek te gaan.

Met de herinrichting van de locatie heeft het team concreter inhoud kunnen geven aan haar werkwijze als team Advies en Ondersteuning. Het team heeft haar werkwijze aan moeten passen aan de komst en de participatie in het centrale loket (Pit Baarn). In 2017 zal aan de hand van de ervaringen met het Pit Baarn de taken en rollen tussen de verschillende diensten verder op elkaar worden afgestemd.

### 3.1 Ouderenadvies

De ouderenadviseur biedt een onafhankelijk steunpunt voor senioren (55+) met informatie, advies en emotionele steun bij het vinden van oplossingen bij problemen of vragen op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Er kan telefonisch een afspraak worden gemaakt voor een bezoek thuis, op kantoor of tijdens één van de voorlichtingsbijeenkomsten.

Het aantal cliënten dat in 2016 werd ondersteund door de ouderenadviseur was 84.

| Cliëntgerichte hulpverlening  | Contacten    | Aantal cliënten |
|-------------------------------|--------------|-----------------|
| Éénmalige contacten           | 1 keer       | 17              |
| Kortdurend                    | van 2 tot 5  | 46              |
| Meervoudig of complex         | van 6 tot 40 | 21              |
| <b>Totaal aantal cliënten</b> |              | <b>84</b>       |

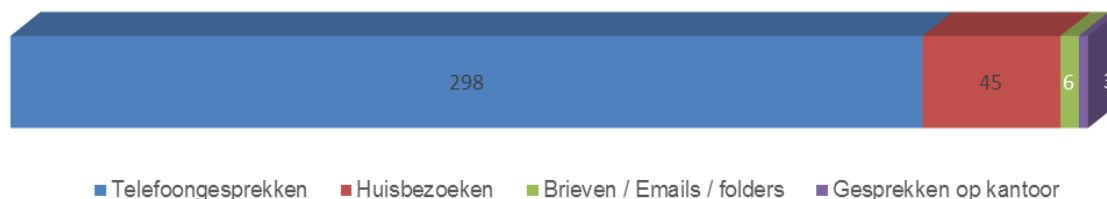
### Analyse soorten hulpvragen (104)



- Eenzaamheid, verlies en rouw
- Wonen
- PG, psychiatrie en verslaving
- Financiën
- WMO
- Leun-Steun
- Beperking
- Zorgverlening
- Zintuigelijke problemen
- Veiligheid

De hulpvragen kunnen meervoudig zijn en/of complex, of enkelvoudig waarbij een verwijzing naar een instantie of het geven van een telefoonnummer al genoeg is.

## Analyse cliëntgerichte acties (352)



### Thuisadministratie en Digitale Brigade

De dienst thuisadministratie betreft een samenwerkingsactiviteit van Welzijn Baarn met Senior Banking en het adviesbureau Kooiman & 't Hooght. De dienst is in oktober 2012 van start gegaan. In de meeste gevallen zijn betalings- of ordeningsproblemen problemen de aanleiding voor de eerste hulpvraag. Er is twee maal een overleg geweest met het team Thuisadministratie, en er waren twee trainingsbijeenkomsten.

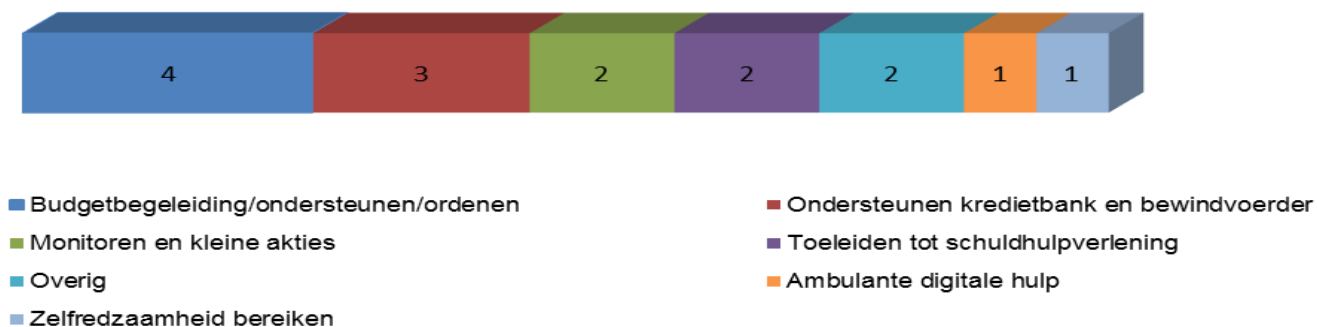
In september 2016 is welzijn Baarn gestart met een nieuwe aanvulling op deze activiteit, De z.g. Digitale Brigade.

De Digitale Brigade is er voor die mensen die de digitale trein hebben gemist. Dit kan komen door leeftijd of leefomstandigheden. De vrijwilligers van dit team kunnen assisteren bij die zaken die alleen digitaal kunnen worden geregeld zoals; afspraken maken in de digitale agenda van de gemeente, het inzien van de Woonkrant of het doen van belastingaangifte. Ook assisteert de Digitale Brigade in situaties waarbij er hulp nodig is bij digitale éénmalige situaties. Deze hulp kan indien nodig aan huis worden geboden. De vrijwilligers zijn uitgerust met een laptop, printer en telefoon, zodat er volledig kan worden geopereerd vanuit woningen die geen Internetverbinding hebben. Deze hulp is kosteloos.

Om deze nieuwe dienst optimaal te laten functioneren zijn er zes nieuwe vrijwilligers geworven welke grondig zijn getraind in een sessie van 6 dagdelen.

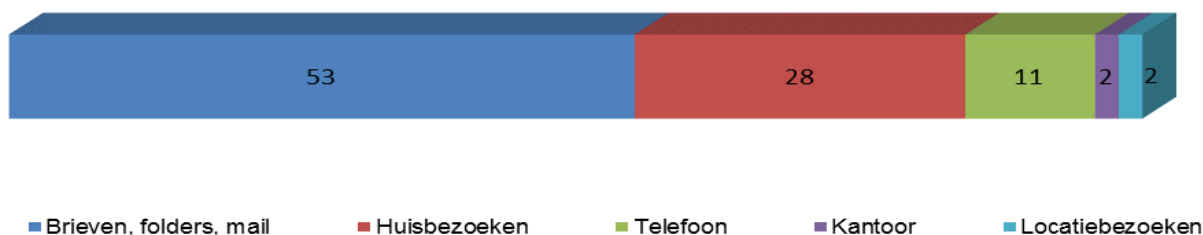
Ook de leden van de Thuisadministratie hebben aan deze trainingen deelgenomen om een eenheid in kennis en vaardigheden te kunnen garanderen. In 2016 waren er 8 cliënten. Met ingang van 2017 zijn de Digitale Brigade en de Thuisadministratie samengevoegd tot één dienst de zogenaamde Mobiele Brigade.

## Analyse soorten hulpvragen dienst thuisadministratie (15)



*De hulpvragen kunnen ook in combinatie voorkomen.*

## Analyse cliëntgerichte acties dienst thuisadministratie (96)



### Ketenzorg Dementie Baarn Soest

Welzijn Baarn is partner (samen met Alzheimer Nederland, Lyvore, Stichting Welzijn Ouderen Soest, Beweging 3.0 en RIAGG), in de Ketenzorg Dementie Baarn Soest. De ouderenadviseur en mantelzorgconsulent hebben geregeld overleg met de casemanagers binnen de keten. Een structureel overleg waarin met name casuïstiek wordt besproken. Dit overleg heeft 3 maal plaats gevonden in 2016. Na een opname wordt door de ouderenadviseur en de mantelzorgconsulent aan de partner nazorg aangeboden. De directeur maakt deel uit van de stuurgroep Ketenzorg Dementie Baarn Soest. Ten aanzien van gezamenlijke cliënten worden afspraken gemaakt en afgestemd. In overleg wordt gekeken naar een aanbod ter ondersteuning van overbelaste mantelzorgers. In 2016 heeft 2 keer, in samenwerking met SWOS, Mantelzorg en Welzijn Baarn Mantelzorg, de cursus “Omgaan met dementie voor mantelzorgers” plaatsgevonden; zie bij mantelzorg.

### Regionaal Meldpunt Bijzondere Zorg en Overlast

Het overleg vindt maandelijks (12) plaats in het Gemeentehuis van Soest voor de gemeentes Soest, Baarn Bunschoten, en Leusden. Over het algemeen worden er situaties gemeld waarbij sprake is van een bedreiging voor het zelfstandig wonen, of overlast voor buurtbewoners. De laatste jaren nemen de meldingen waarbij senioren betrokken zijn toe.

### 3.2 Lokaal Expertise Punt Informele Zorg (mantelzorg & vrijwilligers in de zorg)

Vanwege de transities binnen het sociale domein zijn de taken binnen het werk van de gemeente (Wmo) veranderd. Met het Lokaal Expertise Punt Zorg (LEIZ) speelt Welzijn Baarn in op de veranderingen binnen de basisinfrastructuur van het sociale domein; de mantelzorgconsulent is de coördinator, uitvoerder en aanspreekpunt van het LEIZ. Dit is een onderdeel van het team Advies & Ondersteuning. Het LEIZ is de plaats waar mantelzorgers en zorgvrijwilligers terecht kunnen voor informatie, advies en ondersteuning. Mantelzorg wordt omschreven als “de zorg die wordt gegeven aan een hulpbehoevende door iemand uit diens persoonlijke omgeving”. Het kan zowel gaan om de zorg aan huisgenoten als aan niet-huisgenoten en om intensieve- of minder intensieve hulp, maar het gaat altijd om de zorg voor iemand die knelpunten ervaart in zijn functioneren en gezondheidsproblemen ervaart. Mantelzorgers zijn van alle leeftijden. Vrijwilligers in de zorg geven zorg aan dezelfde doelgroep maar er is echter geen relatie tot hun persoonlijke omgeving.

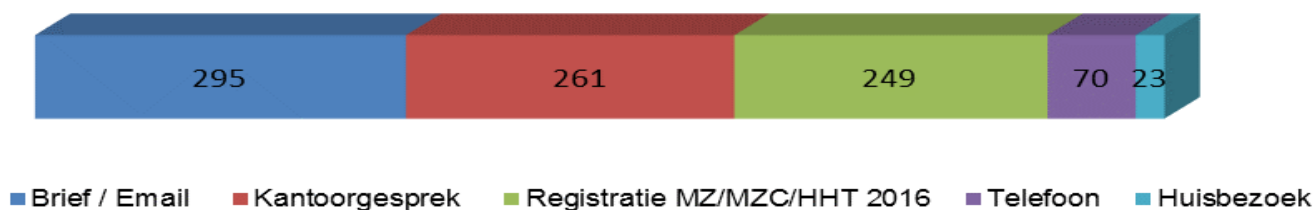
In 2016 waren er 363 mantelzorgers geregistreerd; een grote toename ten opzichte van voorgaande jaren. Deze toename (nieuwe aanmeldingen) is toe te schrijven aan het recent aanreiken van het mantelzorgcompliment (zie pagina 45) en huishoudelijke toelage. En ook door een verwendag voor mantelzorgers in het voorjaar (boottocht), de Dag van de Mantelzorg 2016 of vanwege een hulpvraag. Deze aanmeldingen zijn als éénmalige contacten geregistreerd maar hielden wel meerdere acties in.

| Clïëntgerichte hulpverlening mantelzorg | Contacten    | Aantal cliënten |
|---|--------------|-----------------|
| Eénmalige contacten                     | 1 keer       | 19              |
| Kortdurend                              | van 2 tot 5  | 42              |
| Intensief                               | van 6 tot 30 | 5               |
| <b>Totaal aantal cliënten</b>           |              | <b>66</b>       |

### Analyse soorten hulpvragen (260)



### Analyse cliëntgerichte acties bij de diverse hulpvragen (898)



### Huishoudelijke Toelage (HHT2016)

Ook in 2016 kunnen mantelzorgers gebruik maken van de huishoudelijke toelage (HHT). Deze toelage biedt mantelzorgers, die in de gemeente Baarn wonen, de mogelijkheid om per week anderhalf uur huishoudelijke hulp in te zetten, verzorgd door die zorgorganisaties die uitvoering geven aan HHT2016.

De mantelzorgers kunnen de toelage bij hun thuis inzetten of bij hun zorgvrager als die in de gemeente Baarn woont of in één van de 3 andere deelnemende gemeenten.

Mantelzorgers die geregistreerd staan kunnen hiervan gebruik maken of kunnen zich laten registreren. De mantelzorgconsulent voert vooraf een "mantelzorgcheck" uit of de mantelzorgvrager hier ook voor in aanmerking komt. In 2016 hebben 18 mantelzorgers, merendeel nieuw geregistreerde mantelzorgers, gebruik gemaakt van HHT2016.

Ook is vanuit de gemeente gekozen om in 2017 per kwartaal PR te maken voor deze voorziening om meer bekendheid bij mantelzorgers te maken. De mantelzorgers die gebruik maken van deze voorziening zijn erg tevreden en blij met de uren die zij kunnen inzetten om zichzelf te ontlasten in het eigen huishouden of die van de zorgvrager.

### Netwerkoeverleg Informele Zorg

Van oudsher faciliteert Welzijn Baarn het Vrijwilligers Collectief; een afstemmingsoverleg met de bezoeker-vrijwilligers (kerkelijke PCOB, ZBZ, HVD, RKO) en vrijwilligersorganisaties (Zonnebloem, Humanitas, Rode Kruis, UVV) die actief zijn binnen de informele zorg.

Met de veranderingen binnen het sociale domein is een dergelijk overleg van groot belang. Het LEIZ heeft vanuit haar faciliterende- en ondersteunende rol het overleg

vernieuwd tot een netwerkoverleg voor alle organisaties met vrijwilligers actief in de informele zorg. Het netwerkoverleg is gericht op inspiratie, uitwisseling, leren van elkaar en (integraal) afstemmen, met borging van de identiteit van elke organisatie en het beantwoorden van (zorg)vragen die vrijwilligers(organisaties) ontvangen. Het LEIZ geeft vorm aan het Netwerkoverleg door het afstemmen van vraag en aanbod; het stimuleren, enthousiasmeren van vrijwilligers, de inbreng van expertise en deskundigheidsbevordering individueel of aan groepen. Het Netwerkoverleg Informele Zorg is in maart 2016 bij elkaar gekomen om met elkaar te onderzoeken en af te stemmen hoe verder te gaan met de overleggen; welke inhoud wil men eraan geven. Er was een grote behoefte om een workshop (met trainer) te regelen over hoe je vrijwilligers kunt werven en aan je kunt binden. Deze workshop in het voorjaar is niet doorgegaan vanwege te weinig deelnemers vanuit het Netwerkoverleg en ook een 2<sup>e</sup> poging om in het najaar bij elkaar te komen is niet gelukt vanwege te weinig deelnemers.

### 3.3 Steunpunt Maatschappelijke ondersteuning Eemnesserweg

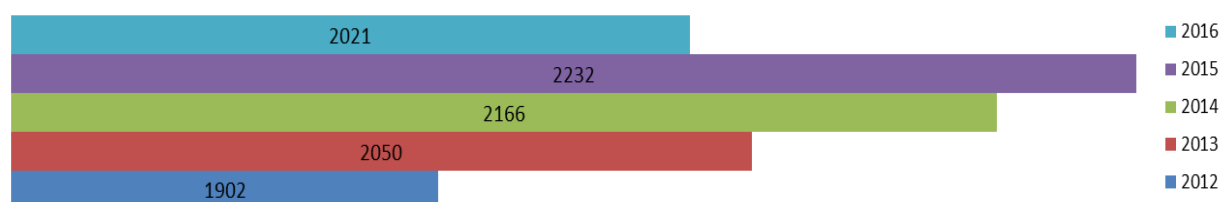
#### Inloopspreekuur

Twee maal per week (dinsdag en donderdag) is er een inloopspreekuur voor inwoners van Baarn. Er zijn vrijwilligers aanwezig die kunnen helpen met individuele vragen, het geven van informatie en advies op het gebied van financiën, zorg en regelingen. Ook kunnen zij helpen met het uitleggen van brieven, invullen van formulieren of het leggen van contacten met instanties en organisaties. Tijdens de inloop bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van computer en internet. Ook kan men met andere bezoekers praten of de krant lezen.

#### Spreekuur op afspraak

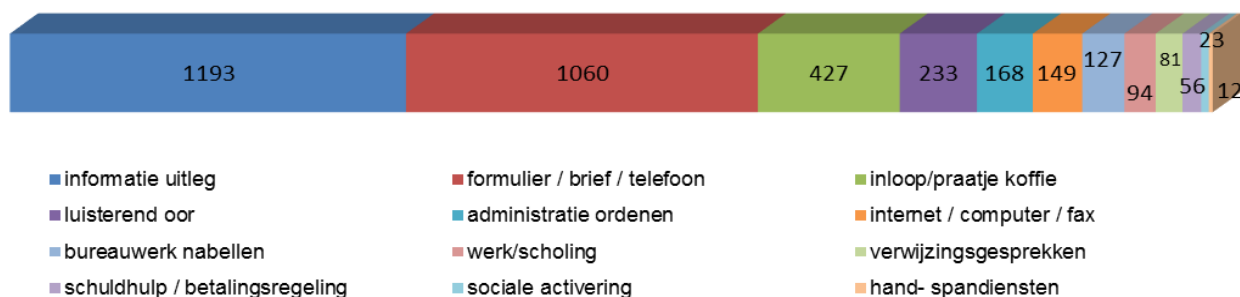
Naast de inloop is er op maandagmiddag een spreekuur op afspraak. Dit is bedoeld voor meer ingewikkelde vragen die meer tijd en expertise vergen. Tijdens dit spreekuur, deels ook door vrijwilligers gerealiseerd, wordt onder meer de intake voor voedselhulp- en schuldsanering gedaan. Ook het uitzoeken van problemen met instanties zoals de Belastingdienst en het schrijven van bezwaarschriften gebeurt doorgaans op het afsprakenspreekuur. In dit spreekuur wordt ook administratieve ondersteuning geboden en hulp bij de belastingaangifte.

#### Aantal klantbezoeken (2021)



We zien een opmerkelijke daling van bezoekersaantallen in de tweede helft van het jaar. Invloeden van de Ramadan en de sluiting door het in- en uitpakken voor de verhuizing naar en uit de tijdelijke locatie in het Poorthuis. We zien een daling in het aantal registraties, maar was het ook minder druk in de betreffende perioden? Er is namelijk wél een stijging in het aantal formulieren en de uitleg daarbij... mogelijk heeft dit meer tijd gekost waardoor niet iedereen aan de beurt kon komen.

## Analyse cliëntgerichte acties locatie Eemnesserweg (3623)



Er waren in 2016 305 verschillende klanten.

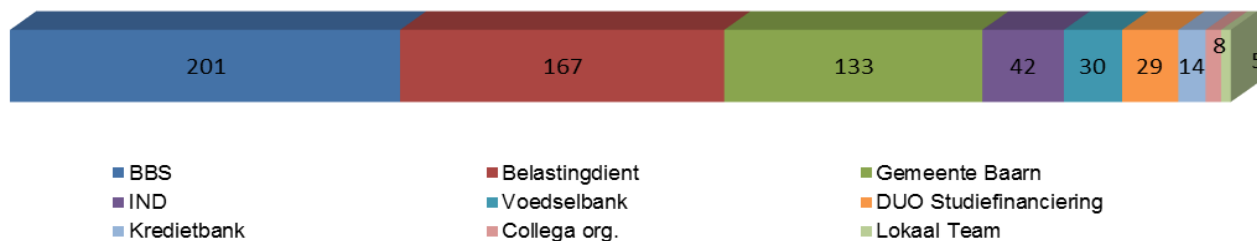
170 bestaande klanten uit 2015 zijn niet teruggezien in 2016 wel werden er 126 nieuwe klanten geregistreerd in 2016.

### Verlengstuk voor publieke organisaties

De locatie Eemnesserweg wordt in toenemende mate (officieel) als verlengstuk ingezet van andere dienstverlenende organisaties die op deze wijze het inperken van hun dienstverlening realiseren. De druk op het spreekuur neemt hierdoor toe met vragen voor ondersteuning bij formulieren, kwijschelding, uitleg en informatie (65%).

Organisaties als de gemeente Baarn, BBS, UWV, Kredietbank, maatschappelijk werk, Belastingdienst, zorgverzekeraars, Sociale Verzekering Bank en IND verwijzen voor dergelijke vragen in toenemende mate naar welzijn (locatie Eemnesserweg).

### Doorverwijzingen via andere organisaties (629)



### Enkele voorbeelden

- Bij het aanvragen van kwijschelding voor de gemeentelijke heffingen, wordt bij de aanslag al vermeld dat de locatie Eemnesserweg hiervoor ingeschakeld kan worden.
- Inschrijven voor een huurwoning of verlengen van de inschrijving moet sinds 2014 digitaal, ook hiervoor verwijst de Gemeente voor hulp door naar de locatie Eemnesserweg. Het probleem hierbij is dat de mensen dan in het bezit moeten zijn van een e-mailadres en bekend moeten zijn met internetbankieren, wat lang niet altijd het geval is.
- Werk en Inkomen (BBS) verwijst door voor ondersteuning bij een bezwaarschrift, maar ook voor zaken die met sollicitaties, werk of scholing te maken hebben.
- Het UWV verwijst door voor het aanvragen van een WW uitkering, het maken van een CV, het bijhouden van sollicitaties en het gebruik van de digitale portal van het UWV.
- Door de Kredietbank wordt de locatie Eemnesserweg ingezet om een volledig overzicht van de schulden te krijgen bij de aanvang van de aanvraag.

### Lokaal team

Welzijn Baarn wordt ingezet voor de praktische en administratieve uitwerking ook al zijn klanten aangemeld bij het Lokaal Team.

### **Digitalisering van de samenleving.**

Het is een voortschrijdend proces, dat de overheid, publieke instellingen en bedrijven steeds vaker voor een digitale benadering kiezen. Loketten voor klanten verdwijnen, voor vragen moet men op de website zijn. Als men iets wil aanvragen of persoonlijke gegevens wil inzien moeten er eerst inloggegevens worden aangemaakt of via DigiD ingelogd worden.

Een DigiD aanvragen is steeds vaker noodzakelijk voor allerlei zaken bij overheidsorganisaties zoals Gemeente, Belastingdienst, DUO en UWV. Zowel het aanvragen als het gebruik van DigiD geeft problemen bij een groot deel van de doelgroep.

Wat een klein percentage voor overheden is, is voor de locatie Eemnesserweg een groot (75%) deel van de doelgroep. Er ontstaat regelmatig een flinke frustratie bij vooral ouderen over het feit dat ze zich verplicht voelen tot een werkwijze waar zij zelf niet mee uit de voeten kunnen. Waardoor ze hulp moeten vragen bij zaken die ze voorheen zelfstandig konden uitvoeren, zoals bijvoorbeeld het inkijken van de Woningkrant. Vaak bemiddeld het loket hierbij door inzet van de Mobiele Brigade. Al met al neemt de zelfredzaamheid af.

### **Aanvragen Voedselbank/Kledingbank**

De vraag van de klant naar voedselhulp resulteert niet altijd in een aanvraag, omdat de inkomensnorm hiervoor heel laag is. Toch is ook het aantal daadwerkelijke aanvragen toegenomen en ook maken mensen steeds langer gebruik van de voedselhulp. De maximale termijn voor het gebruik van de Voedselbank is 3 jaar. Er is in 2016 voor 14 verschillende klanten één of meerdere keren advies uitgebracht aan de Voedselbank, in totaal 25 keer. Op verzoek van de Voedselbank wordt elke 3 maanden opnieuw een berekening gemaakt en in een voortgangsgesprek wordt vervolgens besproken welke acties de klant moet ondernemen om de eigen situatie te verbeteren.

### **Budgetteren**

De bezoekers van de locatie Eemnesserweg zitten bijna allemaal op het sociaal minimum, regelmatig lukt het niet om rond te komen met het inkomen. Inzicht geven in inkomsten en uitgaven helpt vaak al, evenals de noodzaak om te reserveren voor de "dure" maanden of calamiteiten. Het budgetteren, gaat in combinatie met het ordenen van de administratie, omdat dit ook een voorwaarde is om inzicht te krijgen in de hele financiële situatie. Het budgetteren gebeurt, maar incidenteel.

### **Administratie ordenen**

In het spreekuur blijkt dat veel mensen hun administratie niet op orde hebben, waardoor het bijna onmogelijk is een formulier in te vullen of kwijtschelding aan te vragen.

Klanten die door Vluchtelingenwerk worden overgedragen aan de locatie Eemnesserweg krijgen bij deze overdracht hulp aangeboden bij de registratie. Deze klanten hebben standaard hulp nodig bij hun administratie. Later kan dit dan weer losgelaten worden, als blijkt dat ze het zelf goed oppakken. In Baarn worden vluchtelingen 1½ jaar door Vluchtelingenwerk begeleid en dan zijn ze vaak nog niet in staat zelfstandig alles te regelen, bovendien is de overgang naar de werkwijze van de locatie Eemnesserweg behoorlijk groot. In september 2016 is Welzijn Baarn gestart met een nieuwe aanvulling op deze activiteit, De z.g. Digitale Brigade (zie hfst 3.1 Thuisadministratie en Digitale Brigade)

Met ingang van 2017 zijn de Digitale Brigade en de Thuisadministratie samengevoegd tot één dienst de zogenaamde Mobiele Brigade.

### **Kwaliteit van onze hulpverlening van de locatie Eemnesserweg**

De vragen van de bezoekers van het inloopsprekuren zijn complex en bestrijken een heel breed terrein, dit eist veel van de vrijwilligers. De vrijwilligers werken 3 tot 6 uur per week bij de Eemnesserweg, waardoor het moeilijk is om helemaal ingewerkt te raken. De beroepskracht is daarom regelmatig genoodzaakt om zelf klantgesprekken te voeren, waar eigenlijk geen tijd voor is. Hierdoor komt de kwaliteit van de dienstverlening soms in het gedrang. Elk spreekuur wordt met de vrijwilligers nabesproken om elkaar te informeren, er van te leren en voor de beroepskrachten om de hulpverlening en werkwijze te sturen.

Om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren zijn de aparte deskundigheidsbijeenkomsten voor de vrijwilligers weer wat steviger op de kaart gezet. Er zijn in 2016 4 bijeenkomsten georganiseerd, waarbij diverse onderwerpen aan de orde kwamen.

### 3.4 Jeugd- en jongerenwerk

In het verleden heeft het jongerenwerk de keuze gemaakt om de inzet op ondersteuning en hulpverlening aan jongeren te vergroten. Daarnaast bieden activiteiten van het jongerenwerk de gelegenheid voor het voeren van informele gesprekken tijdens het sporten, de open inloop, het meidenuurtje, de voorlichtingslessen “Nee, ik doe niet mee!” en ontmoetingen op het kantoor of op straat. Het deelnemen aan netwerkoverleggen (12+, JOR, shortlist) met samenwerkingspartners CJG, scholen, politie, gemeente Baarn neemt een belangrijke plaats in. Het 12+ overleg werd dit jaar beperkt gehouden door de directe verwijzing naar het Lokaal Team of naar andere partijen.

Het aantal cliënten in 2016 was 23 waarvan 7 nieuwe cliënten.

Er waren 201 contactmomenten in 2016

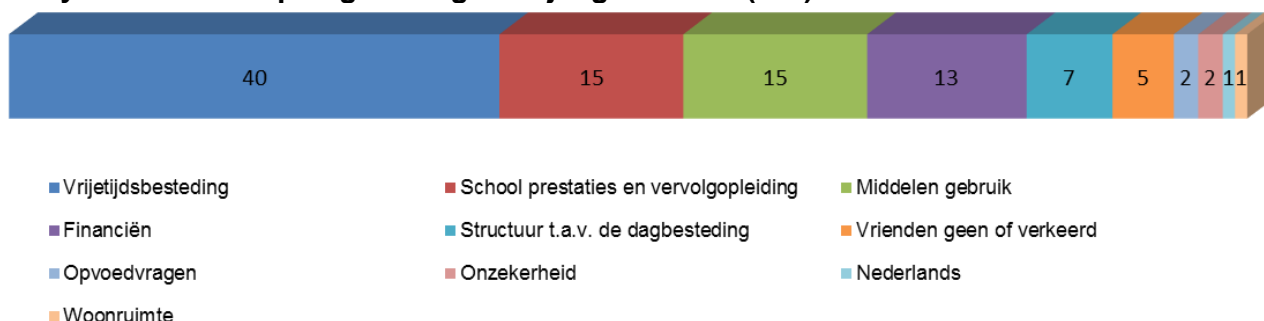
| Directe hulpverlening         | Contacten    | Aantal cliënten |
|-------------------------------|--------------|-----------------|
| Éénmalige contacten           | 1 keer       | 21              |
| Kortdurend                    | van 2 tot 5  | 8               |
| Meervoudig of complex         | van 6 tot 40 | 11              |
| <b>Totaal aantal cliënten</b> |              | <b>40</b>       |

#### Intensieve ondersteuning en hulpverlening aan jongeren

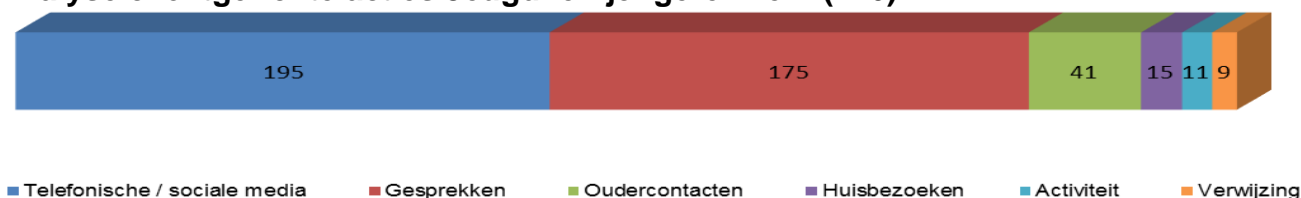
Het team Jongerenwerk voert individuele (hulpverlenings-) gesprekken met jongeren, om jongeren te ondersteunen met hun vragen of problemen. Zo nodig wordt er contact opgenomen met de ouders of worden ze doorverwezen en begeleid naar gespecialiseerde voorzieningen. In 2016 zijn 11 jongeren intensief gecoacht. Van de 11 jongeren waren er 7 nieuwe aanmeldingen. 4 begeleidingen zijn in 2016 succesvol afgerond.

De hulpvragen lagen op het terrein van financiën, woonruimte, schoolprestaties en vervolgopleiding, middelen gebruik, vrijetijdsbesteding en structuur t.a.v. de dagbesteding.

#### Analyse soorten hulpvragen Jeugd- en jongerenwerk (101)



#### Analyse cliëntgerichte acties Jeugd- en jongerenwerk (446)



#### Deelname in het wijkgericht werken

Het jongerenwerk is een integraal onderdeel van het wijkgericht werken. Naast dat er nu veel geïnvesteerd wordt in het goed onderhouden of het leggen van contact met netwerkpartners wordt er sporadisch ook nog huis aan huis aangebeld in de wijk Oosterhei en sinds september ook in Baarn Noord. Daardoor komen de sociaal werkers van Welzijn Baarn en Welzin in contact met veel verschillende mensen. De sociaal werkers van Welzijn Baarn bellen bij iedereen in de wijk Oosterhei aan om bij de bewoners wensen en talenten te inventariseren. Deze wensen en talenten worden zo mogelijk aan elkaar gekoppeld. De



bewoners uit de wijk helpen elkaar met kleine klusjes in- en rond het huis, geven huiswerkbegeleiding of vinden een luisterend oor bij elkaar. Door tijdig oplossingen aan te reiken verkleint de kans op escalatie en de inzet van duurdere hulpverlening. Wanneer de sociaal werkers van Welzijn Baarn een bewoner spreken die hulpverlening nodig heeft begeleiden en verwijzen zij deze bewoner door naar de juiste instanties. Welzijn Baarn werkt hierbij nauw samen met maatschappelijk werkers van Welzin.

### 3.5 Steunpunt Wonen

#### Buurtbemiddeling

Binnen de buurtbemiddeling is een verschuiving merkbaar van mensen die voorheen beschermd woonden en die nu met de “harde” buitenwereld te maken hebben. Hierdoor neemt het aantal aanvragen die lastig te bemiddelen zijn toe. Het aanpassen met het wonen met andere mensen kan voor deze groep soms erg moeilijk zijn. Bijkomende factor is dan dikwijls de bemoeienis van derden, zoals ouders, begeleiders of andere ondersteuners. Dit maakt het erg lastig om een bemiddeling succesvol af te sluiten, soms lijkt alles in kunnen en kruiken, maar stappen ondersteuners later in en moet er opnieuw naar een zaak worden gekeken. Ook zijn er steeds meer cliënten die zeer slecht Nederlands spreken. Om goed te kunnen bemiddelen moet het probleem van beide burens geheel duidelijk zijn en, ofschoon er steeds vaker een tolk of een familielid wordt ingezet, is de positie van deze burens dikwijls in het nadeel. Buurtbemiddeling Baarn besloot in dit soort gevallen een vierde gesprek in te zetten waarin nogmaals gecontroleerd wordt of alle gegevens en problemen boven water zijn gekomen, uitgesproken en behandeld zijn. Dit vraagt uiteraard een extra inspanning van de bemiddelaars.

Er zijn 48 aanvragen voor buurtbemiddeling gedaan. In 34 zaken is daadwerkelijk bemiddeling ingezet. 9 zaken bleken onbemiddelbaar en 5 zaken zijn doorverwezen.

| Directe hulpverlening         | Contacten    | Aantal cliënten |
|-------------------------------|--------------|-----------------|
| Éénmalige contacten           | 1 keer       | 9               |
| Kortdurend                    | van 2 tot 5  | 39              |
| Meervoudig of complex         | van 6 tot 40 | --              |
| <b>Totaal aantal cliënten</b> |              | <b>48</b>       |

Er waren het afgelopen jaar een flink aantal mensen die wel een aanvraag voor bemiddeling deden, maar niet bereid waren om zelf in contact te treden met hun burens. Regelmatig werd er gesteld dat buurtbemiddeling dat maar moest doen. Buurtbemiddeling staat er echter op dat de klagende buur zelf moet bijdragen aan de oplossing van het probleem. Er hebben in 2016 wederom geen z.g. “pendelbemiddelingen” plaatsgevonden, waarbij de bemiddelaars als boodschappers tussen de burens pendelden om naar een gesprek of overeenkomst toe te werken. Gebleken is dat de oplossingen die hieruit voortvloeien, zelden beklijven. Het is- en blijft dus een laatste mogelijkheid, die wat ons betreft niet wenselijk is.

In 2016 zijn er voor de bemiddelaars 4 begeleidingsbijeenkomsten gehouden en twee trainingen aangeboden: waaronder een workshop over het omgaan met vluchtelingen, waarbij succesvolle ervaringsdeskundigen de do’s en don’ts uitlegden aan de bemiddelaars om op deze wijze die zaken aan te kunnen pakken die niet zozeer een conflict vormen maar het gevolg zijn van een communicatiestoornis door taal, cultuur of trauma.

Voorts heeft de coördinator verschillende netwerkbijsenkomsten bezocht:

- Keten overleggen (10),
- regionale bijeenkomsten voor coördinatoren uit de regio of met het CCV (5)
- deelname aan het woonproblematiek overleg (6).
- presentatie voor de politie (1)



## Hoofdstuk 4: Voorlichting en Preventie

In het verslagjaar zijn er 128 voorlichtings- en preventieactiviteiten uitgevoerd voor 658 personen, over 158 verschillende onderwerpen. In totaal zijn er 1.826 overdrachtsmomenten geweest. Het betreft hier geplande activiteiten met een vooraf beschreven onderwerp en doelgroep. Welzijn Baarn werkt doelbewust nauw samen met organisaties als Beweging 3.0, GGD, RIAGG, Alzheimer Nederland, MEE, ANBO en de gemeente. De accommodaties van Welzijn Baarn zijn voor veel mensen ook een startpunt in hun zoektocht naar informatie. Gebruikmakend van de brede kennis van de sociale kaart binnen Welzijn Baarn kunnen de medewerkers de gevraagde informatie veelal verschaffen of gericht doorverwijzen naar de juiste instantie. In de accommodaties zijn tevens informatierekken aanwezig met de meest relevante informatie voor de betreffende bezoekersgroep.

| Voorlichting en Preventie  | Frequentie | Deelnemers |
|--|------------|------------|
| <b>Voorlichting</b>  |            |            |
| <b>Senioren</b>  |            |            |
| Koffie tijdens de markt (voorlichting)                                   | 18         | 15         |
| Meeting Point  | 4          | 15         |
| Val N(i)et Training  | 2          | 90         |
| Bijeenkomst "Zorg/hulpmogelijkheden als u zelfstandig woont in Baarn"    | 1          | 60         |
| <b>Mantelzorg</b>  |            |            |
| Meeting Point  | 4          | 15         |
| Cursus "Omgaan met dementie" voor mantelzorgers in Baarn en Soest        | 10         | 22         |
| Bijeenkomst "Durf te vragen" Preventie & Voorlichting voor mantelzorgers | 1          | 35         |
| <b>Volwassenen</b>   |            |            |
| Voorlichting allochtone vrouwen (Ouderkamer)                             | 5          | 13         |
| <b>Jeugd</b>   |            |            |
| Voorlichting groepsdruk en genotsmiddelen Nee, ik doe niet mee           | 22         | 180        |
| Voorlichting Meidenuurtje  | 5          | 8          |
| <b>Preventie</b>   |            |            |
| Lotgenotengroep Seniorenkring  | 26         | 7          |
| Lotgenotengroep Alzheimer Café   | 12         | 20         |
| Scotmobiel/Driewiel fiets cursus   | 1          | 25         |
| Dag van de Mantelzorg  | 1          | 48         |
| Uitje Mantelzorgers 11 mei   | 1          | 93         |
| Weerbaarheids cursussen  | 15         | 12         |
| <b>Overdrachtsmomenten : 1.826</b>                                       | <b>128</b> | <b>658</b> |

### 4.1 Voorlichting

#### 4.1.1 Senioren

##### Koffie tijdens de markt

'Koffie tijdens de markt' is een initiatief van het UVV, de Zonnebloem en De Leuning. Men kan tussen 10:00 en 12:00 uur binnenlopen in de grote zaal van De Leuning. Er zijn gemiddeld 15 bezoekers per keer, in totaal waren er 796 bezoekers. 'Koffie tijdens de markt' is een succes gebleken en uitgegroeid tot een wekelijkse bijeenkomst waar regelmatig gasten van uiteenlopende pluimage te gast zijn. (zie ook hfst. 5.6) 'Koffie tijdens de markt' bedankt de volgende bijzondere gasten die in 2016 een aantal dinsdagochtenden kwamen opluisteren met hun aanwezigheid:

Bezoek van de Hulpdienst  
 Bezoek van Burgemeester  
 Monique Stam

Internationale vrouwendag vrouwenbeweging in Baarn (Nona)

Wethouder Jansma

DigiD door Bas van den Boom

ANBO spreekuur

Mobiele telefoon

Fred Lammers

Buurtbemiddeling door Bo Veeger

“Ikkenbaarn” door Hans Klijn

Brandpreventie

Laaggeletterdheid

Vluchtelingenwerk

De film " Vader is zo stil".

Ouderadviseur Doesjka Reijn

Mobiele adviseurs Rabobank

Nalatenschap/dossier

Ook in 2017 hopen we bij ‘Koffie tijdens de markt’ interessante, bijzondere en leuke gasten te ontmoeten.

### Meeting Point

Meeting Point Baarn is een initiatief van Welzijn Baarn in samenwerking met de Ouderenbonden PCOB, ANBO en KBO en wordt georganiseerd door de ouderenadviseur en de mantelzorgconsulent in de locatie van het activiteitencentrum Boogh.

Maandelijks vindt het Meeting Point plaats, waar informatie en advies verstrekt wordt over welzijn, wonen, zorg, financiën en vrije-tijds activiteiten. Voor de bezoekers is elkaar ontmoeten ook belangrijk. Er zijn 8 bijeenkomsten gehouden.

Het gemiddelde aantal bezoekers was 15. Sinds Schoonoord niet meer beschikbaar is, wordt het Meeting Point gehouden in dagbestedingscentrum Boogh.

De volgende sprekers kwamen aan het woord:

- Jack Kardolus over de mantelzorgwoning in uw eigen tuin;
- Bram de Rijcke, brandweer van de veiligheidsregio Utrecht kwam uitleg geven over rookmelders, koolmonoxidemelders, hoe te handelen bij brand en vluchtwegen;
- Annouschka Bolwerk van Food en Mood “Voel je fit en vitaal met Voeding”;
- René Schouten van der Velden van “Uwthuiszorgwinkel.nl” in Baarn (Minervaweg 3, in Nijhof) over wat deze winkel u te bieden heeft;
- Doesjka Reijn, ouderenadviseur, en Mirriam Gransier, mantelzorgconsulent, gingen met u in gesprek over het ouder worden en / of mantelzorger zijn;
- Verschillende onderwerpen die bezoekers zouden willen bespreken en Pit Baarn;
- Bezoek van de wijkagent.

In de zomermaanden is de activiteit gericht op ontspanning en ook ontmoeting. Tijdens het zomerprogramma werd een film getoond over wederzijds respect, afhankelijkheid, betrokkenheid en vriendschap. De film gaf ook een beeld van de moeilijkheden die mensen met een handicap dagelijks ervaren.

In december was er geen Meeting Point.

### Val N(i)et training

Er werd op 7 en 14 november een Val N (i)et Preventie training gegeven waar in totaal 90 personen aan deelnamen. Welzijn Baarn en Buurtzorg Baarn bieden deze bijeenkomsten gratis aan. Naarmate men ouder wordt, is het steeds moeilijker om in balans te blijven. Er kunnen meerdere redenen zijn waardoor, nu of in de toekomst, de lichamelijke balans verminderd. Tijdens deze bijeenkomsten wordt men geholpen om weer stevig in de omgeving te staan en het lichaam in balans te houden.

### Bijeenkomst “Zorg/hulpmogelijkheden in Baarn als u zelfstandig woont”

Ongeveer 55/60 deelnemers, mantelzorgers, senioren, mensen met een beperking en ambassadeurs vanuit belangenorganisaties in Baarn, waren aanwezig.

De middag werd georganiseerd samen met MEE, CJG, Welzin en Welzijn Baarn om de deelnemers te informeren over zorg- en hulpmogelijkheden in Baarn als men zelfstandig

woont in de gemeente Baarn. De ouderenadviseur van Welzijn Baarn informeerde de deelnemers over de mogelijkheden. Er werden veel vragen gesteld en deelnemers konden ook op papier hun vraag formuleren. Niet alle schriftelijke vragen konden tijdens de bijeenkomst beantwoordt worden. Deze vragen werden onder de professionals die de middag organiseerden verdeeld en de vrager werd persoonlijk benaderd en kreeg (zo goed mogelijk) antwoord op hun vraag.

#### **4.1.2 Mantelzorg**

##### Meeting Point

Meeting Point Baarn is een initiatief van Welzijn Baarn in samenwerking met de Ouderenbonden PCOB, ANBO en KBO en wordt georganiseerd door de ouderenadviseur en de mantelzorgconsulent in de locatie van het activiteitencentrum Boogh.

Maandelijks vindt het Meeting Point plaats, waar informatie en advies verstrekt wordt over welzijn, wonen, zorg, financiën en vrije-tijds activiteiten. Voor de bezoekers is elkaar ontmoeten ook belangrijk. Er zijn 8 bijeenkomsten gehouden.

Het gemiddelde aantal bezoekers was 15. Sinds Schoonoord niet meer beschikbaar is, wordt het Meeting Point gehouden in dagbestedingscentrum Boogh.

De volgende sprekers kwamen aan het woord:

- Jack Kardolus over de mantelzorgwoning in uw eigen tuin;
- Bram de Rijcke, brandweer van de veiligheidsregio Utrecht kwam uitleg geven over rookmelders, koolmonoxidemelders, hoe te handelen bij brand en vluchtwegen;
- Annouschka Bolwerk van Food en Mood gaf een lezing “Voel je fit en vitaal met Voeding”;
- René Schouten van der Velden van “Uwthuiszorgwinkel.nl” in Baarn (Minervaweg 3, in Nijhof) over wat deze winkel u te bieden heeft;
- Doesjka Reijn, ouderenadviseur, en Mirriam Gransier, mantelzorgconsulent, gingen met u in gesprek over het ouder worden en / of mantelzorger zijn;
- Verschillende onderwerpen die bezoekers zouden willen bespreken en Pit Baarn;
- Bezoek van de wijkagent.

In de zomermaanden is de activiteit gericht op ontspanning en ook ontmoeting. Tijdens het zomerprogramma werd een film getoond over wederzijds respect, afhankelijkheid, betrokkenheid en vriendschap. De film gaf ook een beeld van de moeilijkheden die mensen met een handicap dagelijks ervaren. In december was er geen Meeting Point.

##### Cursus “Omgaan met dementie” voor mantelzorgers in Baarn en Soest

In 2016 heeft 2 keer de cursus “Omgaan met dementie voor mantelzorgers” plaatsgevonden, in samenwerking met SWOS Mantelzorg en Welzijn Baarn Mantelzorg. Deze cursus is een onderdeel vanuit de ketensamenwerking Dementie Baarn Soest.

De cursus bestond uit 5 bijeenkomsten overdag in het voorjaar en 5 bijeenkomsten 's-avonds in het najaar. Per cursus waren er 10 -11 deelnemers.

De animo voor deze cursus was goed; de mantelzorgers zijn partners, kinderen of kleinkinderen van de dementerende persoon. Naar aanleiding van de evaluatie wordt het aantal bijeenkomsten volgend jaar uitgebreid met 6 bijeenkomsten en het aantal deelnemers zal dan 6 tot maximaal 8 zijn. Er is bij de mantelzorgers behoefte aan meer gerichte aandacht over hoe om te gaan met hun draagkracht en draaglast die zij ondervinden bij het mantelzorgen aan een dementerend familielid. De afwisseling in het aanbod van de cursus in dagdelen overdag en in de avond werd zeer gewaardeerd.

##### Voorlichting en Preventie voor mantelzorgers Themabijeenkomst “Durf te vragen”

In samenwerking met mantelzorg SWOS uit Soest is aan de mantelzorgers uit Soest en Baarn de themabijeenkomst “Durf te vragen” aangeboden. Dit thema werd verzorgd door Herman Dummer de bedenker van “Durf te vragen”. Een onderwerp dat een rol speelt bij zorgvragers en mantelzorgers; een vraag durven stellen. Wat houdt je tegen? Is het gek om om hulp te vragen? Wil men wel helpen als ik vraag? Mag ik ‘nee’ zeggen? Hoe vraag ik? Op een luchtige en praktische wijze weet Herman Dummer het onderwerp onder de aandacht te brengen bij de deelnemers. Een geslaagde middag met ongeveer 35 deelnemers

### 4.1.3 Volwassenen

#### Voorlichting allochtone vrouwen

In samenwerking met De Uitkijck organiseert Welzijn Baarn een terugkerend programma van voorlichting voor de moeders in de wijk Oosterhei. De voorlichting wordt door een deskundige gegeven. De thema's op het gebied van opvoedingsondersteuning werden door het Centrum voor Jeugd en Gezin gegeven. De GGD verzorgde de gezondheidsvoorlichting en De Uitkijck verzorgde de thema's rond onderwijs. Er waren 5 bijeenkomsten met 13 deelnemers (zie ook hfst.5.2 Ouderkamer). Ook was er een bijeenkomst met het thema schuldhulpverlening.

### 4.1.4 Jeugd

#### Voorlichting groepsdruk en genotsmiddelen

De voorlichting is in 2016 gegeven aan 180 leerlingen in groep 8.

In overleg met de gemeente en de GGD is het aanbod in 2016 veranderd. Op advies van het Trimbos worden er geen afzonderlijke lessen alcohol, tabak en drugs meer gegeven. Door het jongerenwerk zijn er daarom nieuwe lessen geschreven. De lessen heten vanaf nu "Nee, ik doe niet mee!". In de lessen wordt er extra aandacht besteed aan weerbaarheid. Met als doel kinderen weerbaar te maken tegen groepsdruk. Het is de bedoeling dat de kinderen zich na de lessen beter bewust zijn van het feit dat ze zelf een keuze kunnen maken om ergens al of niet aan te beginnen of ergens aan mee te doen. En dat de kinderen "Nee" durven te zeggen, ze hebben dan in ieder geval enkele handreikingen gehad om zich sterker te voelen in hun keuze. Alcohol, tabak en drugs kunnen nog wel een gespreksonderwerp zijn als het speelt maar ook pesten of gepest worden en social media of waar kan ik terecht met een hulpvraag zijn aandachtspunten in de lessen.

#### Voorlichting Meidenuurtje

In totaal staan er 16 meisjes op de lijst in de leeftijd van 9 t/m 15 jaar, waarvan 8 meisjes met een Islamitische achtergrond. De meisjes kunnen zich tijdens deze activiteiten vrij bewegen "zonder hoofddoek". Tijdens de bijeenkomsten zijn er 5 voorlichtingsavonden met 8 deelnemers geweest die in het teken stonden van omgaan met geld. Hiervoor zijn de boekjes van het Nibud gebruikt. Daarnaast is er nog aandacht geweest voor culturele verschillen in de keuken. De meisjes met verschillende culturele achtergrond hebben hun kennis gedeeld. Er zijn meerdere activiteiten geweest waarin er met elkaar is gekookt en geproefd.

## 4.2 Preventie

### Lotgenotengroepen

#### Seniorenkring

De Seniorenkring is 26 x bij elkaar geweest. De deelnemers bepalen zelf de onderwerpen. Als hulpmiddel hebben ze daarbij het spel "Levenskunst". Gemiddeld zijn er 7 bezoekers die om de week bij elkaar komen. Een vrijwilliger ondersteunt de seniorenkring.

#### Alzheimer Café

In De Leuning wordt maandelijks het Alzheimer Café gehouden, een trefpunt voor mensen met dementie en hun mantelzorgers, partners, familieleden en vrienden. In het Alzheimer Café werken Alzheimer Nederland, afdeling Amersfoort e.o., Lyvore, Ketenzorg Dementie en Welzijn Baarn samen in een stuurgroep. Tijdens elke bijeenkomst staat een thema centraal, die het leven met een partner/familie lid met dementie raken. Enkele thema's waren:

- Dementie en de rol van de huisarts
- Wat zijn de vakantiemogelijkheden voor mensen met dementie en hun partner?
- Prettig en veilig leven.
- Herken dementie en het vaststellen van de diagnose.
- Zorgtechnologie in de thuissituatie.
- Dementie en rechtsbescherming
- Het vertonen van de DVD "Dilemma's bij dementie";
- Wat is de rol van de "Wijkteams" en de Gemeente in het nieuwe WMO zorgbeleid.

- Dagbesteding voor mensen met dementie.
- Karakterveranderingen bij dementie.
- Als opname in zicht komt.
- Muzikaal café

Er waren in 2016 12 bijeenkomsten met gemiddeld 20 bezoekers per Café.

### Scootmobiel/Driewiel fiets cursus

#### *Scootmobiel cursus*

Welzijn Baarn organiseert in samenwerking met Veilig Verkeer Nederland, SGB-Baarn, PCOB, ANBO, de Scootmobielcursus. Met de cursus wordt het aantal ongelukken/gevaarlijke situaties met scootmobiel teruggedrongen door de deelnemers bewust te maken van hun positie in het verkeer en hun controle over de scootmobiel te vergroten. Door een prettig en veilig gebruik van de scootmobiel zal het gebruik toenemen en daarmee ook de zelfredzaamheid van de gebruiker. Er waren 7 deelnemers tijdens de ééndaagse cursus op 4 september. De opening werd verzorgd door wethouder Van Roshum. Alle deelnemers hebben de cursus met succes gevolgd en een certificaat ontvangen. Ter afsluiting was er een gezamenlijke lunch.

#### *“Veilig op de Driewiel fiets” cursus*

De ANBO, PCOB, Veilig Verkeer Nederland afdeling Baarn, Stichting Gehandicaptenbelangen Baarn en Welzijn Baarn organiseerden een cursus voor de driewiel fiets. Naast voorlichting kon er ook in de praktijk geoefend worden. Er werd aandacht besteed aan reactievermogen en balans. Er waren 18 deelnemers. De driewiel fiets begint ook in Baarn een geaccepteerd beeld op straat te worden. Vooral voor mensen die, om welke reden dan ook, problemen hebben met het houden van het evenwicht op de gewone tweewielers is de driewiel fiets een mooi en veilig alternatief. Vallen is met een driewiel fiets onmogelijk. Voor veel senioren die niet meer willen of durven te fietsen geeft de driewiel fiets weer vrijheid en zelfstandigheid. Bovendien kan het een goed alternatief zijn voor de scootmobiel. Het fietsen op een dergelijke fiets is echter in het begin lastig omdat er aan de stijl van fietsen het één en ander veranderd moet worden. Op initiatief van “Blijf Veilig Mobiel” wordt op veel plaatsen in ons land de mogelijkheid geboden te oefenen; in onze gemeente wordt dit oefenen ook gratis aangeboden via Welzijn Baarn bij De Leuning.

### Dag van de Mantelzorg 2016

Op 17 november, rondom de landelijke Dag van de Mantelzorg, heeft de mantelzorgdag Baarn plaats gevonden. De mantelzorgers werd een theateroptreden door de theatergroep De Klink aangeboden in het Brandpunt. Aansluitend konden mantelzorgers elkaar ontmoeten onder het genot van een drankje en een hapje. Het aantal deelnemers was 48.

### Uitje Mantelzorgers 11 mei

In 2016 is op verzoek van de gemeente een verwendag georganiseerd voor mantelzorgers. In het voorjaar van 2016 is een boottocht op de Eem georganiseerd voor mantelzorgers. Een geslaagde middag/avond; mantelzorgers konden zich aanmelden voor een boottocht in de namiddag of het begin van de avond. De 2 boottochten waren geheel vol; totaal 93 deelnemers.

### Weerbaarheids cursussen

De cursus Weerbaarheid voor 10-13 jarigen en 13+ leerlingen van het voortgezet onderwijs richt zich op de preventie van machtsmisbruik en grensoverschrijdend gedrag tegenover kinderen. Aan bod kwamen: fysieke oefeningen om kinderen “stevig te doen staan”, maar ook onderwerpen als (digitaal) pesten, intimidatie door groepen op straat of school en veilig internetten. Aanmeldingen komen o.a. via verwijzing door de huisarts, algemeen maatschappelijk werk, de schoolarts en/of interne begeleiders van de scholen of vanuit het buurtnetwerk 12-. Er was een groep van 8 jongens die 7 lessen volgden en een groep van 3 jongens en 1 meisje die 8 lessen volgden (betaalde lessen).

### Voorlichting in de media

Er zijn wekelijks informatieve artikelen verschenen in de Seniorennieuws pagina in de Baarnsche Courant, het Baarns weekblad en via de LeunInfo.





## Hoofdstuk 5: Samenleven & Participatie

| Samenleven en Participatie     | Frequentie   | Deelnemers    |
|--------------------------------|--------------|---------------|
| Sociaal isolement/vereenzaming | 733          | 675           |
| Participatie                   | 584          | 1.626         |
| Voorzieningen                  | 1.673        | 15.366        |
| Diensten                       | 142          | 1.903         |
| Steunpunt Vrijwilligerswerk    | 156          | 1.524         |
| Vrije tijd en ontmoeting       | 332          | 935           |
| <b>Contactmomenten: 41.041</b> | <b>3.629</b> | <b>22.029</b> |

### 5.1 Sociaal isolement/vereenzaming

| Sociaal isolement/vereenzaming     | Frequentie | Deelnemers |
|------------------------------------|------------|------------|
| Meer Bewegen voor Ouderen (MBvO)   | 243        | 126        |
| Contactengroepen/Clubs             | 492        | 275        |
| Bijzondere openstelling De Leuning | 7          | 274        |
| <b>Contactmomenten: 9.464</b>      | <b>742</b> | <b>675</b> |

#### 5.1.1 Meer Bewegen voor Ouderen (MBvO)

| Preventie sociaal isolement MBvO             | Frequentie | Deelnemers |
|--|------------|------------|
| Gymnastiek (2 groepen) (MBvO)                | 68         | 22         |
| Yoga (2 groepen)                             | 68         | 20         |
| Meer bewegen voor allochtone ouderen (Zumba) | 10         | 8          |
| Fietsclub                                    | 50         | 16         |
| Koersbal                                     | 39         | 15         |
| Dansavond                                    | 8          | 45         |
| <b>Bewegingsmomenten: 2.978</b>              | <b>243</b> | <b>126</b> |

#### Gymnastiek

Onder leiding van een gediplomeerd docent zijn er in De Leuning 2 gymnastiek groepen actief van gemiddeld 11 personen, er waren 2 x 34 lessen.

#### Yoga

Onder leiding van een gediplomeerd docent zijn er in De Leuning 2 yoga groepen actief van totaal 20 personen, er waren 2 x 34 lessen. Het zijn deelnemers die om fysieke en/of psychosociale reden baat hebben bij een specifiek op hun afgestemd aanbod.

#### Meer bewegen voor allochtone ouderen (Zumba)

Welzijn Baarn heeft jaren lang geïnvesteerd in het laten bewegen van allochtone vrouwen /ouderen. Door middel van het organiseren van sportactiviteiten en door hen er van bewust te maken dat bewegen heel belangrijk is. In het eerste halfjaar van 2016 hebben de vrouwen Zumba lessen gevolgd. Er zijn 10 bijeenkomsten geweest met een gemiddelde van 8 deelnemers. Na juni heeft de doelgroep de weg gevonden naar de reguliere sport vooral naar de Trits, er waren 21 bijeenkomsten met 7 deelnemers.

#### Fietsclub

De Fietsclub vertrekt wekelijks vanuit De Leuning voor een fietstocht van ± 3 uur in de omgeving van Baarn. Van april t/m oktober vertrekt de club in de ochtend met gemiddeld 16 deelnemers. In de winter vertrekt de club in de middag met gemiddeld 5 deelnemers.

### Koersbal

De Koersbalgroep bestaat uit gemiddeld 15 leden. De groep komt 39 x per jaar bij elkaar in Het Poorthuis. De combinatie van bewegen, sociale contacten en het wedstrijdelement is een succesformule. De koersbalgroep is een volledig zelfstandig werkende groep. Dragende kracht in deze is een vaste vrijwilligster. Naast de eigen competitie bezoeken gelegenheidsteams toernooien en collega koersbalgroepen in omliggende plaatsen.

### Dansavond

Een vaste activiteit van het eerste uur is de dansavond in Het Poorthuis. De dansavonden werden 8 x georganiseerd voor gemiddeld 45 deelnemers. Ook hier geldt dat ontmoeting en het sociaal netwerk belangrijke aspecten zijn. In de praktijk betekent dit dat de dansavonden ook voor 'alleen-gaanden' een prettige en stimulerende ambiance bieden voor een avondje uit. De Dansavond is een volledig zelfstandig opererende groep.

### Sociaal Vitaal

Welzijn Baarn is geen "eigenaar" van deze activiteit maar is wel betrokken bij de uitvoering en daarin o.a. verantwoordelijk voor het onderdeel voorlichting. Er was 100 maal telefonisch contact met cliënten. In september 2013 is gestart met het project Sociaal Vitaal. Sociaal Vitaal is een project van Eworks in opdracht van de gemeente Baarn. In december 2016 is weer met nieuwe groepen begonnen, Er waren 84 bijeenkomsten van 5 groepen met in totaal 106 deelnemers. Het doel is het voorkomen van eenzaamheid door mensen samen te brengen en samen te laten bewegen. Twee groepen komen bijeen in het gebouw van muziekvereniging Crescendo. En 2 groepen in De Uitkijck. Het Sociaal Vitaal project is een beweeg- en gezondheidsproject voor 70-80 jarigen. In het programma wordt gewerkt aan fysieke fitheid en aan sociale- en mentale fitheid. Met behulp van modules en voorlichting worden deelnemers op weerbaarheid, sociale vaardigheid, groepscohesie, continuering van beweeggedrag en het bevorderen van veerkracht gecoacht

## **5.1.2 Contactgroepen/Clubs**

Welzijn Baarn verstaat onder contactgroepen/clubs activiteiten waarvan de deelnemers het onderhouden van contacten als belangrijke waarden beschrijven. De gemeenschappelijke interesse zoals schilderen, breien of bingo is slechts een kapstok waaraan het ontmoeten wordt opgehangen. Deze activiteiten vinden wekelijks het gehele jaar door plaats en dragen zo bij aan regelmaat en het sociale netwerk van ouderen.

| Contactgroepen/Clubs          | Locatie              | Frequentie | Deelnemers |
|-------------------------------|----------------------|------------|------------|
| Maaltijd De Leuning           | De Leuning           | 12         | 34         |
| Maaltijd (lunch) De Leuning   | De Leuning           | 11         | 21         |
| Eet en Bloei project          | Oosterhei            | 6          | 4          |
| Creatief ontmoeten            | Poorthuis/De Leuning | 264        | 66         |
| Spelletjesochtenden/middagen  | De Leuning           | 132        | 33         |
| Bingo vrijdagavond            | Het Poorthuis        | 8          | 35         |
| Bingo zondag                  | De Leuning           | 8          | 30         |
| Bingo vrijdagmiddag           | De Leuning           | 11         | 35         |
| Leeskring                     | De Leuning           | 12         | 12         |
| Gedichtenkring                | De Leuning           | 28         | 5          |
| <b>Contactmomenten: 6.212</b> |                      | <b>492</b> | <b>275</b> |

### Maaltijd in De Leuning

Iedere laatste vrijdag van de maand is er een gezamenlijke maaltijd voor senioren in De Leuning. De maaltijden worden uitgeserveerd door een enthousiaste groep vrijwilligers. Er wordt een drie-gangen-diner geserveerd met een glaasje wijn en tot besluit een kopje koffie of thee met iets lekkers. Het menu ligt een maand tevoren ter inzage in De Leuning. Een

vaste groep senioren (34 personen) maakt van deze gelegenheid gebruik om samen met anderen te dineren. Samen eten is tenslotte gezelliger dan alleen.

#### Maaltijd (lunch) in De Leuning

In 2014 werd voor het eerst op de tweede vrijdag van de maand een lunch verzorgd. De bezoekers krijgen eerst een warm voorafje, zoals een kop soep of een kroketje en daarna kunnen ze genieten van verschillende soorten brood, vleeswaren, kaas en zoet beleg. Tot slot is er een gezond toetje. Er waren gemiddeld 21 bezoekers.

#### Eet & Bloei project

Eet & Bloei is een open tafel project dat vanaf november 2015 maandelijks op zondag wordt georganiseerd in de Brede School De Uitkijk. Het doel is om mensen met een minimum inkomen te ondersteunen bij het opbouwen van een nieuw netwerk, met elkaar inkopen te doen en een maaltijd te verzorgen en nuttigen. De bijdrage van de gasten bedraagt € 2.- en dat is tevens de kostprijs. Het project wordt geheel georganiseerd en uitgevoerd door een vrijwilliger en een HBO stagiaire maatschappelijk werk.

Er waren 6 bijeenkomsten in 2016 (2 in 2015). In een wisselende samenstelling waren er 4 deelnemers. Deze 4 deelnemers hebben op eigen initiatief het eten op zondag 1 keer per maand voortgezet.

#### Creatief ontmoeten

Er is gelegenheid tot het creatief ontmoeten in De Leuning en het Poorthuis. Het gaat om creatief bezig zijn, in de breedste zin van het woord. Denk aan kaarten maken, quilten en andere textiele werkvormen. Ook mannen met een leuke hobby kunnen binnenlopen voor een gezellige ochtend. Actieve clubs zijn:

- Creaclub: maandagochtend: gemiddeld 6 personen, 48 bijeenkomsten
- Creaclub: maandagmiddag: gemiddeld 13 personen, 48 bijeenkomsten
- Creatief ontmoeten: woensdagmiddag: gemiddeld 16 personen, 52 bijeenkomsten
- Aquarelleren: donderdagmiddag: 9 personen, 40 bijeenkomsten
- Breicafé: donderdagochtend: gemiddeld 12 personen, 52 bijeenkomsten
- Schilderclub: dinsdagochtend: Poorthuis 10 personen, 24 bijeenkomsten

#### Spelletjesochtenden/middagen in De Leuning

Op verschillende momenten zijn er spelletjesochtenden- of middagen in De Leuning die door verschillende vaste groepjes deelnemers worden bezocht:

- Schaken/dammen: 6 deelnemers, 52 bijeenkomsten
- Rummikub: 12 deelnemers, 40 bijeenkomsten
- Klaverjassen/sjoelen: 6 + 9 deelnemers, 40 bijeenkomsten

#### Bingo vrijdagavond/ Bingo zondag/Bingo vrijdagmiddag

Op de laatste vrijdagavond van de maand (8 keer) wordt er voor 35 gasten een bingoactiviteit georganiseerd door een vaste groep vrijwilligers en dat al tientallen jaren. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers stijgt, maar dankzij het sociale netwerk, dat door de jaren heen is gegroeid, wordt hulp geboden (Seniorenbus) als het voor een deelnemer wat moeilijker is om zelfstandig te komen. Maandelijks wordt er op de zondagmiddag (8 keer) en na de gezamenlijke maaltijd op vrijdagmiddag (11 keer) in De Leuning een bingo georganiseerd.

#### Leeskring

Er zijn 12 deelnemers die in 2016 12 x bij elkaar kwamen om samen boeken te bespreken.

#### Gedichtenkring

Samen een gedicht van alle kanten bekijken, om te ervaren hoe je ervan kunt genieten en wat voor een herinneringen het oproept. Het gedicht hoeft niet zelf geschreven te zijn. Er waren 5 deelnemers aan de gedichtenkring die 28 x gehouden werd.

### 5.1.3 Bijzondere openstelling De Leuning

Dit jaar was er bijzondere openstelling bij De Leuning, tijdens het Cultureel Festival.

Ook waren er verschillende Thema bijeenkomsten;

Simon Verkade; het werk van een politieman vroeger 55 pers.

Fietsersbond 23 pers.

Fietsersbond 11 pers.

Voorjaars/najaarsbingo ANBO 50 pers.

### Bijzondere openstelling wintermaanden Kerstinloop in De Leuning

De Leuning was gedurende de 1<sup>e</sup> en 2<sup>e</sup> kerstdag geopend voor een Kerstinloop. Tijdens de beide inloopmiddagen was de kerstsfeer ruimschoots aanwezig, een feestelijk versierde zaal, zachte pianoklanken en een warm onthaal door enthousiaste gastvrouwen. De kerstinloop werd georganiseerd door vrijwilligers van Stichting de Zonnebloem, het UVV en Welzijn Baarn. Zo hebben vele mensen voor- en achter de schermen bijgedragen aan twee hele bijzondere middagen. Na de koffie en thee met een kerstkransje werd het kerstverhaal voorgelezen. Vervolgens konden gasten, vrijwilligers en chauffeurs onder begeleiding van de pianiste vrolijk meezingen met een aantal kerstliederen. Daarna was er onder het genot van een hapje en een drankje ruimte voor kennismaking en gezelligheid. De middag werd afgesloten met een toepasselijk gedicht, waarna iedereen met een klein presentje huiswaarts keerde. De Leuning, Stichting de Zonnebloem en het UVV danken alle vrijwilligers hartelijk voor hun inzet. 35 bezoekers hebben genoten van twee fantastische middagen.

## 5.2 Participatie

| Participatie   | Frequentie | Deelnemers   |
|--|------------|--------------|
| Wijkgericht werken Zuid (activiteiten Oosterhei)               | 61         | 293          |
| Wijkgericht werken Noord (activiteiten)                        | 12         | 232          |
| Taallessen NT2   | 32         | 7            |
| Taalondersteuning locatie Eemnesserweg / De Leuning (tot juni) | 14         | 7            |
| Conversatieprogramma "Aan de praat"                            | 35         | 10           |
| Ouderkamer Conversatie De Uitkijk                              | 36         | 11           |
| Bargezellig  | 10         | 80           |
| Computerlessen   | 241        | 483          |
| Meidenuurtje   | 23         | 9            |
| Vrijwilligers Poorthuis/De Leuning                             | 1          | 302          |
| Ambulant jongerenwerk  | 56         | 98           |
| Bo-Sports  | 55         | 90           |
| Cruyff Court / Community program                               | 8          | 4            |
| <b>Contactmomenten: 6.305</b>                                  | <b>584</b> | <b>1.626</b> |

### 5.2.1 Wijkgericht werken

In het kader van de transitie en transformatie van het sociaal domein heeft de gemeente Baarn de ontwikkeling rondom Welzijn nieuwe stijl ingezet. Centraal in de vernieuwde werkwijze is de omslag in denken en doen. De professional neemt het probleem niet over maar stimuleert en versterkt de eigen kracht en deelname aan de samenleving. Organisaties gaan uit van mogelijkheden, niet van beperkingen. Essentieel is het samenwerken en het elkaar proactief opzoeken. Ook is een éénduidig en transparant vertalen van kernuitgangspunten in de samenwerking noodzakelijk.

Wat 'wijkgericht werken' inhoudt in Baarn, ontwikkeld in samenwerking met Welzijn Baarn en Welzin schetsen we hieronder. Deze beschrijving vormt een eerste en belangrijke stap in het gezamenlijk vertalen van wat Welzijn nieuwe stijl inhoudt. Samengevat bestaat het wijkgericht werken uit drie bouwstenen:

### **Presentie in de wijk**

Wijkgericht werken begint voor de sociaal werker bij het aanwezig zijn in de wijk, het kennen en gekend worden. In de aanvraag komt presentie terug bijvoorbeeld in het project Open Buurt Baarn, welke uitgewerkt is onder basisdienstverlening. Presentie is derhalve de randvoorwaarde voor de volgende stappen en gebeurt op een actieve manier. Hiermee zoekt de sociaal werker contact op indien relevant en vergaart kennis over de wijk waardoor zijn/haar aanwezigheid nog gericht ingezet kan worden. De sociaal werker is in staat om de wijk en zijn talenten, wensen, vragen, signalen en problematieken te kanaliseren. Hoe de sociaal werker dat doet valt onder de volgende stap in het wijkgericht werken.

### **Faciliteren van de realisatie**

De sociaal werker faciliteert de realisatie van de hierboven genoemde talenten, wensen, vragen, signalen of problematieken door bijvoorbeeld te activeren, makelen of trainen om deze realisatie mogelijk te maken. Hierbij neemt de sociaal werker de realisatie dus niet over maar faciliteert als het ware 'met de handen op de rug'. Deze stap ligt derhalve heel dicht tegen de presentie aan en heeft ook zeker overlap. Voor een deel faciliteert de sociaal werker direct in het eerste contact (bijv. in de vorm van tips, aanwijzingen, verbindingen leggen, met elkaar in contact brengen) maar soms ook door een actieve 'vinger aan de pols' functie te vervullen of door ondersteuning te bieden bij de eerste stappen.

### **Arrangeren van de realisatie**

Tot slot kan een vraag, situatie of ontwikkelpunt in de wijk vragen om de actieve participatie van de sociaal werker. Hierbij zal de professional – omdat het nodig is én niet anders kan – de realisatie van bijvoorbeeld een project, initiatief of oplossing 'arrangeren'. De sociaal werker zal dan de geëigende Sociale Netwerk Strategieën (SNS) methodiek toepassen zodat oplossingen zoveel mogelijk gezocht worden in de preventieve sfeer en vanuit een collectieve benadering, waarbij het informele netwerk nadrukkelijk aanwezig is. Arrangeren in de wijk heeft derhalve betrekking op enkelvoudige problematieken en kent een korte doorlooptijd. Bij complexe (multi-problem) situaties of individuele /gezinsproblematieken zal het wijkteam ingeschakeld worden

### **Wijkgericht werken Zuid (activiteiten Oosterhei)**

#### De Ouderkamer

Doel van de Ouderkamer is om kwetsbare en m.n. allochtone vrouwen in contact te brengen en thema gericht aanbod aan te bieden gericht op opvoeding, integratie en versterking van de autonomie. Het is een ontmoetingsplek voor vrouwen. Dit kunnen vrouwen zijn die in de buurt van De Uitkijk wonen, maar ook moeders van kinderen die op De Uitkijk op school zitten. Zij kunnen tijdens een kopje koffie of thee met elkaar praten over de school, de wijk, de opvoeding en andere onderwerpen. De Ouderkamer vindt plaats op woensdagmorgen tussen 9.00 en 12.00 uur (m.u.v. de schoolvakanties) op de bovenverdieping van de brede school De Uitkijk. Er worden workshops en activiteiten georganiseerd over o.a.: onderwijs, beweging, koken, opvoeding en gezond leven (zie ook hfst.4.13) Onderdeel van het programma is een bewegingsactiviteit (zie ook hfst.5.1). De Ouderkamer is een plek waar veel vragen gesteld worden. Het is ook een plek voor het vergaren van informatie en voor het doorverwijzen naar andere instanties. In 2016 waren er 36 bijeenkomsten met gemiddeld 12 deelnemers per keer. Er zijn 6 vrijwilligers, 4 voor de taallessen en er zijn 2 gastvrouwen.

#### High Tea:

Elke tweede zondag van de maand is er een samenkomst van 55+ers om eenzaamheid tegen te gaan. In 2016 zijn er 10 bijeenkomsten geweest. Het gemiddelde aantal bezoekers is 7 met een leeftijd tussen de 60 tot 82 jaar. Het was moeilijk om mensen te bereiken maar voor de mensen die naar de Koffie op zondag kwamen was het een uitje.

#### Huiskamer de Oosterhei:

De huiskamer in de Oosterhei is een vindplek in de Oosterhei. Om de week op donderdag komen bewoners bij elkaar in de Dahliastraat 16. Het doel van de bijeenkomst is elkaar leren kennen. Op dit moment heeft het een creatieve insteek. Het is in september gestart en er zijn 6 bijeenkomsten geweest in 2016 met gemiddeld 7 bezoekers.

Straatcomité Kievitstraat en Gruttostraat:

Een straatnetwerk dat problemen en wensen in de straat zelf oppakt en straatgenoten ondersteunt. Elkaar kennen in de straat en gedeelde verantwoordelijkheid geeft minder overlast en minder vraag naar formele zorg. Aantal bijeenkomsten 6 keer met 3 deelnemers. Het Straatcomité heeft een eigen facebook pagina. Het comité probeert mensen uit de straten te bereiken. Het Straatcomité vindt dat er nu meer samenhang is in de straat is, met name in de Kievitstraat. Mensen stellen hun vragen nu ook via facebook.

Buitenspeeldag/Straatspeeldag:

De invulling van deze nationale dag is in handen gegeven van talenten in de wijk. Samen geven zij invulling aan wensen rondom het buiten spelen en opvoeden. Vanuit Speeltuinvereniging Baarn is het groots opgepakt met een enthousiast team van vrijwilligers, buurtbewoners en buurtorganisaties. Vele organisaties vanuit eerdere jaren hebben meegewerkt. Er viel voor ouders veel informatie te halen over opvoeden. Er werden aan de kinderen vele activiteiten aangeboden. De Buitenspeeldag is door ruim 350 kinderen en ouders bezocht. In het Oosterkwartier waren er 185 en in Speeltuin Baarn 165 deelnemers

Buurtbibliotheek:

Een kast met boeken waar iedereen gebruik van mag maken. Het meegenomen boek mag je eventueel houden. De buurtbibliotheek wordt gerund door een talent uit de wijk. Het kastje staat in Cafétaria het Hartje. Doel; taalontwikkeling.

Jumbo actie:

Ook dit jaar is er door wijkbewoners in Baarn actief gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te koken met gesponsord voedsel vanuit de Jumbo voor mensen die het net even wat minder hebben. In zuid is er door wijkbewoners in het Oosterkwartier voor ca. 75 bewoners gekookt.

**Wijkgericht werken Noord (activiteiten):**

Welzijn Baarn is in september begonnen in Noord Baarn. Onze methodiek is op signalen afgaan in combinatie met onze aanwezigheid in de wijk. Daarnaast investeren we in het contactleggen met de bestaande organisaties die actief zijn in de wijk als: wijkagent, scholen, wijkmeesters, kinderdagopvang etc. Wij gaan ervanuit dat we ook via hen signalen door kunnen krijgen.

Spreekuur de Trits:

Vanaf half september is er 8 keer een spreekuur geweest in de Trits. Wijkbewoners konden met hun vragen (wensen en talenten) terecht in de wijk. Doordat hier te weinig gebruik van werd gemaakt is dit in december gestopt. Het spreekuur dat éénmalig werd georganiseerd in combinatie met de Zonnebloem werd het drukste bezocht.

Ontmoetingochtend Noorderbreedte:

In samenwerking met de school werd er in 2016 twee keer op donderdagochtend een koffie ochtend voor de wijk georganiseerd op de school. Hieraan namen beide malen ca. 6 vrouwen deel. Naar verwachting wordt dit in 2017 verder ontwikkeld.

Jumbo actie:

Ook dit jaar is er door wijkbewoners in Baarn actief gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te koken met gesponsord voedsel vanuit de Jumbo voor mensen die het net even wat minder hebben. Net als in Zuid is deze mogelijkheid ook in Noord opgepakt door enkele wijkbewoners. Maar de uitvoering ervan zal pas in 2017 plaatsvinden voor ± 55 personen.

**5.2.2 Taal volwasseneneducatie**Taallessen NT2

De subsidie volwassenen educatie 2016 is ingezet voor de verbetering van het huidige aanbod aan taalactiviteiten, het ondersteunen van de betrokken vrijwilligers en het uitbreiden van het aanbod in de gemeente Baarn. Doel is het vergroten van de taalvaardigheid van inwoners van de gemeente Baarn om daarmee hun leefwereld te vergroten. En het vergemakkelijken van aansluiting bij formele trajecten op niveau F1 en hoger. De ultieme doelstelling is het vergroten van zelfredzaamheid en (beter) participeren in de Nederlandse samenleving.

In september zijn we gestart met het aanbieden van lessen in de Nederlandse taal aan anderstaligen. De deelnemers krijgen groepstaalles aangeboden. De taallessen vinden 2x per week (1,5 uur) plaats gedurende een periode van een half jaar (32 keer). De taallessen worden verzorgd door een bevoegd persoon ondersteund door een vrijwilliger en vindt plaats in de brede school de Uitkijk. De activiteit werkt resultaatgericht aan het behalen van het instroomniveau en het vinden van aansluiting bij formele trajecten (F1 en hoger). Door groepsgerichte taallessen aan te bieden doen deelnemers nieuwe sociale contacten op, wat hun leefwereld zal vergroten. Naast de taallessen gaan de deelnemers als groep samen met 2 à 3 vrijwilligers 1x per 2 maanden een uitstapje maken. Dit kan variëren van een wandeling tot een bezoek aan het wijkcentrum of gemeentehuis. Door deze uitstapjes maken zij kennis met activiteiten en mogelijkheden in de buurt/wijk/stad.

We zijn begonnen met rond de 10-15 aanmeldingen. Dit is teruggelopen naar een vaste groep van 7 studenten. De reden dat een deel van de studenten is afgehaakt is dat het niveau te hoog was, sommigen van hen beheersten de Nederlandse taal niet tot nauwelijks. De groep die is overgebleven zit op ongeveer hetzelfde niveau. Aangezien het verschil in niveau in het begin erg groot was is ervoor gekozen om geen boek aan te schaffen maar aangepast aan het niveau lesmaterialen te verzamelen en deze met de deelnemers mee te nemen. Omdat het een kort lestraject is van 2 keer per week is het goed en prettig om te kunnen werken aan de dingen waar ze tegen aan lopen. De frequentie van 2 keer per week was voor de studenten goed vol te houden, de vaste groep kwam trouw 2 keer per week, maakten het huiswerk en waren erg gemotiveerd om te komen en mee te doen. Het voordeel van een kleine groep was dat er veel aandacht gegeven kon worden aan elk persoon, zodat de lessen voor iedereen goed bij te houden waren. Nog een voordeel van 2 keer per week was dat de dingen die aangeboden en behandeld zijn niet snel wegzakken omdat de tijd tussen de lessen kort is. Een positieve bijkomstigheid van het volgen van de lessen was dat er nieuwe vriendschappen ontstonden tussen de deelnemers.

Er zijn twee uitstapjes georganiseerd te weten naar de bibliotheek en naar de gemeente. Tijdens het bezoek aan de bibliotheek hebben de cursisten een gratis jaarabonnement gekregen. Het uitje werd als erg positief ervaren, het is goed om buiten de lessen om in Baarn dingen te bezoeken zodat ze de weg er naar toe weten en er makkelijker heen zullen gaan. Ook werden de cursisten door de burgemeester ontvangen en kregen ze een rondleiding in de raadszaal waar ze hun certificaten kregen uitgereikt.

#### Taalondersteuning locatie Eemnesserweg / De Leuning

Bij de lessen Nederlands die d.m.v. ondersteunende programma's op de computer gegeven worden, waren er 16 ingeschreven cursisten en 14 bijeenkomsten. 7 cursisten volgden de cursus t/m de eerste helft van 2016, daarna is de cursus gestopt wegens te weinig belangstelling. De taallessen werden begeleid door een ingehuurde professionele NT2 docent.

#### Conversatieprogramma "Aan de praat"

Dit programma is in 2015 met succes voortgezet. De groep wordt begeleid door een NT2 docent en een ervaren "taal"-vrijwilliger. Er blijkt behoefte te bestaan aan het verder oefenen in het spreken van het Nederlands voorafgaande, tijdens of na de inburgering. "Aan de praat" is opgebouwd rondom alledaagse thema's waardoor naast het spreken ook wordt gewerkt aan het beter begrijpen van de Nederlandse samenleving. Dit alles gebeurt in een sfeer waarin ook ruimte is voor inbreng van de eigen cultuur en ontspanning. Er waren 13 enthousiaste deelnemers, waarvan er 10 heel trouw kwamen op totaal 35 bijeenkomsten. De gemiddelde bezetting was 34% aanwezig op de les, variërend van 88% tot 26%. 2016 was een vruchtbaar jaar voor de vrouwengroep "Samen aan de Praat". De groep groeide van 8 naar 13 deelnemers door de komst van 5 Syrische vrouwen. Het gezelschap is zeer gemêleerd voor wat betreft leeftijd en land van herkomst, maar ook voor wat betreft kennis van de Nederlandse taal. Dit zou problematisch kunnen zijn, maar dat is het niet: de meest gevorderden steunden de beginners. Zo leerden ze van elkaar en ook een beetje van ons.

### Ouderkamer conversatie de Uitkijck

De ouderkamer is van oorsprong een ontmoetingsgroep voor ouders van leerlingen van de brede school De Uitkijck. Inmiddels is de activiteit uitgegroeid tot een ontmoetingsplek voor, hoofdzakelijk allochtone vrouwen uit de buurt (Oosterhei). Aan de ouderkamer zijn speciale activiteiten gekoppeld zoals bewegen en taal. De vrouwen oefenen, onder begeleiding van twee vrijwilligers, de Nederlandse taal met gebruikmaking van het lesmateriaal (leesboeken) (groep 3-6) van de basisschool de Uitkijck. Er waren 36 bijeenkomsten van 1.5 uur met gemiddeld 11 deelnemers.

### **5.2.3 Bargezellig**

Bargezellig is een maandelijkse feestavond voor mensen met een verstandelijke beperking, woonachtig in Baarn en omgeving. Alweer voor het 10de jaar worden deze avonden georganiseerd in samenwerking met Amerpoort. Deze avonden hebben tot doel om deze groep te integreren in de samenleving, door hen activiteiten aan te bieden buiten de eigen omgeving van de zorginstellingen en ter ondersteuning van de woongroepen in de wijken. Verschillende vrijwilligerstaken worden, tot ieders tevredenheid, verricht door cliënten. In 2016 waren er 10 bijeenkomsten, met een totaal aantal bezoekers van ± 80. Bargezellig geeft de doelgroep de gelegenheid om af en toe, net als ieder ander, een avondje gezellig uit te gaan.

### **5.2.4 Computerlessen**

| Computerlessen  | Lessen     | Deelnemers |
|---|------------|------------|
| Digitale hulplijn                                       | 14         | 6          |
| Computercursussen SeniorWeb cursussen incl. les op maat | 148        | 160        |
| Inloop computerhulp 2 inloop dagdelen                   | 79         | 317        |
| <b>Overdracht momenten: 721</b>                         | <b>241</b> | <b>483</b> |

#### Digitale hulplijn

Onder begeleiding van een vrijwilliger (voormalig leerkracht) oefenen deelnemers zelfstandig en in eigen tempo op de computer (o.a. met het programma oefenen.nl.). Er waren 36 bijeenkomsten van 1.5 uur met gemiddeld 6 deelnemers

#### Computercursussen SeniorWeb

In december 2016 is er door RTV een filmpje gemaakt ter ere van het 10-jarig bestaan van het Seniorweb in januari 2017.

De docenten maken zich wel zorgen voor de toekomst, wat gaat er gebeuren? Hoewel er minder cursisten en "inlopers" waren, zien we veel blijde mensen weg gaan. Er waren toch wel redelijk wat cursisten, 160 (197 in 2015) en bij de inloop vonden ruim 300 personen de weg. De piek lag echter in de eerste helft van het jaar. In het najaar vielen de aanmeldingen tegen, zelfs bij de tabletcursussen. Er werden 148 lessen gegeven. Nieuw per september 2016 zijn de Lessen op maat, Er waren 12 deelnemers aan de Lessen op maat met 28 behandelde onderwerpen.

#### Inloop computerhulp 2 inloop dagdelen

Bij de "inloop"/ Digitale Hulpplein /incl. Tablet Café op maandagmiddag en donderdagochtend kwamen er 317 bezoekers (325 in 2015) die ondersteuning vroegen bij het gebruik en/of problemen in het computergebruik.

#### Meidenuurtje

Het Meidenuurtje heeft gemiddeld 8 deelnemers per keer. In totaal staan er 16 meisjes op de lijst in de leeftijd van 9 t/m 15 jaar. Tijdens het Meidenuurtje zijn er in 2016 4 verschillende soorten dans en bewegingen aan bod gekomen waaronder Yoga. Daarnaast zijn er 3 voorlichtingsavonden geweest. De afsluitingslessen voor de zomer- en kerstvakantie hadden een feestelijk tintje met eten en dans. De invulling van deze activiteit gebeurt grotendeels in overleg met de meisjes. Zij kunnen de dans en bewegingsvormen die zij willen leren mee



bepalen en onderwerpen aandragen waar ze iets meer over zouden willen leren. De afsluitingslessen worden ook gezamenlijk georganiseerd. Iedereen neemt hapjes of drankjes mee en ook de muziek regelen de meisjes voor het grootste deel zelf. Dit jaar hebben we in overleg met de meisjes gekozen om het seizoen af te sluiten met een BBQ dit keer zonder de aanwezigheid van de jongensclub. Tevens heeft de meidenclub dit jaar mee gedaan aan het Cruyff voetbal Event dat jaarlijks door de Heroes of the Cruyff foundation wordt georganiseerd.

### **5.2.5 Vrijwilligers Welzijn Baarn (totaal 302 vrijwilligers)**

Welzijn Baarn heeft in 302 vrijwilligers. Het vrijwilligerswerk is een geslaagd voorbeeld van participatie van volwassenen/senioren. De vrijwilligers willen actief en maatschappelijk betrokken blijven, samen bezig zijn en anderen ontmoeten. Zij willen zo lang mogelijk hun capaciteiten benutten, initiatieven nemen en zich inzetten voor anderen. Binnen Welzijn Baarn vervult De Leuning een belangrijke rol als vindplaats en activator van senioren. De Leuning is een belangrijk dienstverleningscentrum en centraal punt voor senioren. Er waren in 2016 waren er 30.555 (in 2015 24.356) bezoekers in De Leuning. In 2016 heeft De Leuning ook een Facebook account geopend.

### **5.2.6 Jongeren**

#### Ambulant jongerenwerk

Met de inzet van de ambulant jongerenwerker wordt getracht de overlast in de openbare ruimte terug te dringen en de relatie buurt versus jeugd te verbeteren. De ambulant jongerenwerker bezoekt locaties (vindplaatsen) in de openbare ruimte waar groepen jongeren zich ophouden, legt contact met- en organiseert samen met de jongeren activiteiten. Het streven hierbij is om de jongeren zo veel mogelijk zelf actief bij de organisatie van activiteiten en hun leefomgeving te betrekken. Dit bevordert de participatie van jongeren en geeft de ambulant jongerenwerker inzicht in de dynamische bewegingen binnen de verschillende jeugdgroepen. In afstemming met alle netwerkpartners kan er een aanpak worden bepaald. Tijdens overleggen met politie en gemeente worden inzichten en kennis gedeeld. Door "outreaching" te werken bouwt de ambulant jongerenwerker een band op met de jongeren waardoor ze makkelijker positief te beïnvloeden zijn. De ambulant jongerenwerker kan zo ook vroegtijdig ingrijpen bij excess situaties. Door het ambulante jongerenwerk zijn alle hangplekken, zowel in de winter als in de zomer in kaart gebracht en zijn jongeren bereikbaar geworden. Met de gemeente is een convenant gesloten over de samenwerking van gemeente, politie en het jongerenwerk bij het tegengaan van overlastsituaties en het tijdig signaleren van jongeren die risicogedrag vertonen. In 2015 is besloten dit convenant te continueren. Ambulant jongerenwerk heeft door heel Baarn met een frequentie van 2 keer per week 45 verschillende jongeren bereikt in 16 groepen.

#### Extra uren inzet jongerenwerk periode 1 juli 2016 t/m 21 november 2016

Om de overlast van groepen jongeren in de gemeente Baarn terug te dringen heeft de gemeente de inzet van de ambulant jongerenwerker per 1 juli 2016 met 6 uur per week uitgebreid voor de duur van een half jaar. Welzijn Baarn heeft de afgelopen maanden extra inzet gepleegd op een gerichte aanpak van groepen jongeren op overlast locaties.

Locatie bepaling:

Het jongerenwerk heeft twee voorkeurs locaties ingebracht in het JOR overleg waar de aanpak toegepast kan worden. Het gebied rondom de Krabbelaan en de speeltuin rondom de Kwekerij. Vanuit het JOR ging de voorkeur naar Albert Heijn en de Oosterstraat. De inschatting van de JOR- leden was dat er zowel bij Albert Heijn als bij de Oosterstraat extra aandacht nodig was. Het jongerenwerk heeft er daarom ook voor gekozen om Albert Heijn als eerste locatie te nemen om de nieuwe aanpak op toe te passen.

De extra inzet bestaat uit een zes stappen plan:

- Er wordt extra inzet gepleegd om op het juiste moment aantreffen van jongeren op overlast locaties
- Opstellen van een goede groepsanalyse

- Opstellen van een analyse van de overlastsituatie met jongeren, omwonenden en betrokkenen
- Opstellen van een plan van aanpak (in gesprek met jongeren, omwonenden en betrokkenen)
- (mede) uitvoeren plan van aanpak (excl. inzet van jongerenwerk in de vorm van een structureel aanbod)
- Verslaglegging in sociale kaart JOR overleg

### BO-Sports

Het sporten met de jongeren gebeurt in de wintermaanden 1x per week in zaal de Driesprong in de Oosterhei (10 t/m 14 jaar 15 jongeren) en in de zomermaanden 2x per week op buitenlocaties op de Bult, het Teerplein en/of op het Cruyff Court (25 jongeren). Het jongerenwerk heeft duidelijke leeftijdsgrenzen ingesteld. Het sporten in de wijk creëert binding met de wijk. Jongerenwerk probeert ook ouders te betrekken bij de activiteiten met de jongeren, dit gebeurt middels informatiebrieven en uitnodigingen om eens te komen kijken bij het sporten. Aan het begin van het jaar is hier een aantal maal gebruik van gemaakt door een aantal ouders. BO-Sports biedt de jongeren ook informatie over onderwerpen als overgewicht. Jongeren leren dat sport een onderdeel is van mentaal en fysiek fit blijven, samen spelen en grenzen respecteren. De BO-Sports activiteiten bieden de ambulante jongerenwerker inzichten in het dynamische proces van jongeren en toeschouwers. Een vrijetijdsbesteding waarbij professionele begeleiding ook oog heeft voor de omgeving en het verminderen van overlast gevende situaties.

### Buiten sporten

Dit betreft een groep van 8 t/m 18 jaar. Met name op de Cruyff Court treft de jongerenwerker elke keer een andere situatie aan. De sportwerker gaat er niet op vaste tijdstippen/dagen heen. Hierdoor kunnen er verschillende groepen worden bereikt, plm. 75 jongeren.

### Cruyff Court/Community program

Ook in 2016 zijn er jongeren opgeleid tot Heroes of the Cruyff Foundation. Aanvankelijk hadden 6 jongeren zich opgegeven maar al snel haakten er twee jongeren af doordat ze het moeilijk te combineren vonden met school. Op 29 juni is er door de overgebleven 4 jongeren een mooi 6 tegen 6 event georganiseerd met enkele site events waaronder het maken van gezonde smoothies van B-slim, badminton, doel schieten etc.. In totaal hebben er zo'n 100 jongeren aan het toernooi deelgenomen.

## 5.3 Voorzieningen

| Voorzieningen                  | Frequentie     | Deelnemers    |
|--------------------------------|----------------|---------------|
| Seniorenvervoer                | 522 dagdelen   | 14.933        |
| Maaltijdvoorziening Apetito    | 461 leveringen | 20            |
| Hulpdienst                     | 255 dagen      | 395           |
| Telefooncirkel                 | 255 dagen      | 7             |
| Maatje Baarn                   | 180            | 11            |
| <b>Contactmomenten: 17.754</b> | <b>1.673</b>   | <b>15.366</b> |

### **Seniorenvervoer**

Senioren en minder validen hebben de mogelijkheid om zich te laten vervoeren naar een door hen gewenste bestemming in Baarn. Met deze voorziening blijven senioren langer zelfstandig. Zij kunnen hun boodschappen doen, naar de huisarts gaan, de poli bezoeken of naar een activiteit in De Leuning, Het Brandpunt of Het Poorthuis gaan enz. Dagelijks rijden er 2 bussen, elk met een chauffeur en een bijrijder. De aanmeldingen komen binnen bij de receptie van De Leuning. Daar wordt de ritplanning gemaakt en is er contact met de chauffeurs in geval van calamiteiten. Er zijn 54 vrijwilligers (chauffeurs, bijrijders), 18 receptionistes en een beroepskracht van Welzijn Baarn betrokken bij de Seniorenbus.

De Seniorenbus wordt financieel gesteund door plaatselijke sponsors. Dit jaar is er een promotiefilmpje gemaakt van de Seniorenbus.

### Bestemmingen Seniorenvervoer (14.933)



■ Diverse bestemmingen ■ Ziekenhuis/Poli Meander ■ Dagopvang "de Buitenhof" ■ Dagopvang Eemborg ■ Bustochtjes

De chauffeurs en bijrijders hebben een jaarlijks terugkerende training gevolgd: “verkeersregels” en “het vastzetten van een rolstoel” met medewerking van Bertus van Es (VVN) en Peter Keppel (rijschool Baarn). In 2016 hebben er 14.933 senioren (in 2015 14.522) senioren gebruik gemaakt van deze voorziening, met inbegrip van een toenemend aantal cliënten van de dagverzorging van De Eemborg. De Seniorenbus is een niet weg te denken basisvoorziening in Baarn.

#### Bijzonderheden:

- Er is gereden tijdens Koningsdag 2016
- Opmerkelijk is dat er in 2016 minder individuele ritten en meer groepsritten gereden zijn.

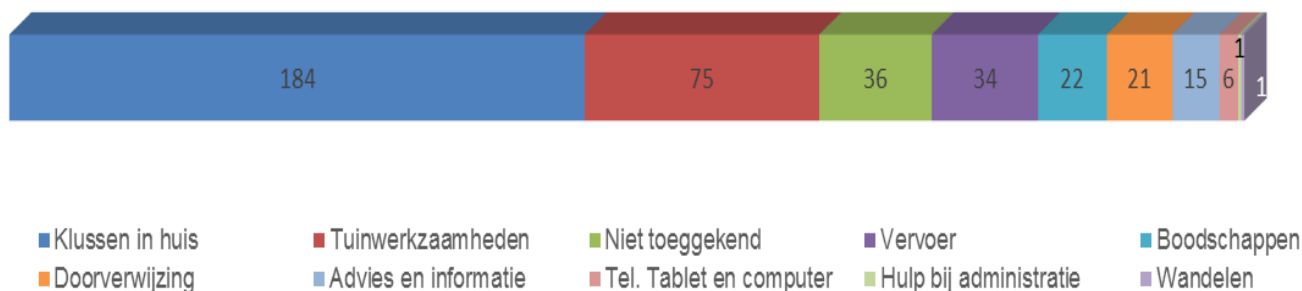
#### Maaltijdvoorziening Apetito

In 2016 maakten 20 (28 in 2015) mensen gebruik van deze voorziening. Er werden in totaal 3.046 maaltijden (4.265 in 2015) verstrekt in 461 (645 in 2015) afleveringsbezoeken. Welzijn Baarn vervult geen actieve rol meer in het verstrekken van de maaltijden, maar heeft nog wel de functie van servicepunt. Gebruikers kunnen bij problemen of voor persoonlijke ondersteuning contact opnemen met Welzijn Baarn. Welzijn Baarn beschikt over een eigen voorraad maaltijden en diepvriesruimte in geval van calamiteiten bij cliënten / thuiszorgorganisaties. Ook rapporteert de maaltijdbezorger wekelijks na zijn ronde over eventuele bijzonderheden of zorgsignalen. Een verschuiving in gebruikers en aantallen maaltijden laat zien dat meer mensen de voorziening inzetten voor overbrugging tijdens ziekte- of herstelperiode.

#### Hulpdienst

Er zijn 395 (551 in 2015) hulpvragen gesteld aan de Hulpdienst. Op 31 december 2016 waren er 42 (41 in 2015) vrijwilligers bij de Hulpdienst betrokken. 6 van hen vormen de Commissie Hulpdienst, zij hebben bij toerbeurt een week telefoondienst, op werkdagen tussen 09.00 en 11.00 uur om binnenkomende verzoeken te beantwoorden en om vervolgens de uitvoering van de diverse vragen te regelen. De Hulpdienst is op alle werkdagen te bereiken. Iedere maandag zit er een medewerker van de Hulpdienst in De Leuning om vrijwilligers en aanvragers fysiek te woord te staan. De hulpvragen zijn divers: tuinwerk, timmerwerk, loodgieterswerk, elektriciteit, “allerlei klusjes” en (begeleiden bij) ziekenhuisbezoek of het boodschappen doen. Voor de laatste vraag heeft de Hulpdienst grote behoefte aan uitbreiding van de daarvoor beschikbare vrijwilligers. De Hulpdienst verwijst zo nodig door naar andere instanties, omdat de omvang te groot was of omdat er geen vrijwilliger beschikbaar was. De leden van de Commissie Hulpdienst vergaderen 1 x per maand om de gang van zaken binnen de Hulpdienst te coördineren. Eenmaal per jaar wordt er met alle vrijwilligers vergaderd om ontwikkelingen door te nemen en te bespreken. RTV Baarn heeft een promotiefilmpje gemaakt over de Hulpdienst.

## Hulpdienst Baarn Overzicht hulpvragen 2016 (395)



Toelichting bij bovenstaande tabel:

In totaal zijn er in 2016 395 hulpaanvragen gedaan, hiervan zijn 36 hulpvragen niet toegekend. In bijna alle gevallen betrof het hier een klus in huis of tuinwerkzaamheden soms vervoer. Reden van het niet toekennen was vaak: de klus was te groot of er was geen vrijwilliger. Soms was de aanvraag "te laat" om nog iets te regelen (bij vraag om vervoer) In enkele gevallen was de klus inmiddels al gedaan door een familielid.

### De telefoencirkel

De telefoencirkel is een onderdeel van de Hulpdienst en draait van maandag t/m vrijdag vanuit De Leuning en heeft nu nog 7 deelnemers (3 in 2015). Een vrijwilliger belt in de ochtend alle deelnemers om te horen of alles goed is. Het is de verwachting dat deze nieuwe dienst in 2017 zal blijven groeien.

### Maatje Baarn

In 2013 hebben Welzijn Baarn en Kwintes gezamenlijk initiatief genomen om een maatjesproject te starten binnen de gemeente Baarn. Het maatjesproject was bedoeld voor mensen met psychiatrische problematiek. In 2015 is de doelgroep uitgebreid naar kwetsbare inwoners van de gemeente Baarn, zoals mensen met een lichamelijke, psychische en of verstandelijke beperking, een chronisch zieke, een senior of mantelzorgers. In 2015 is het Buddyteam geïntegreerd in het project. Een maatje is een betrokken vrijwilliger die een zorgvrager, waar nodig, ondersteunt en helpt het sociaal isolement van het dagelijkse leven te doorbreken. Het contact wordt aangegaan voor een bepaalde periode met als uitgangspunt dat beide partijen plezier beleven bij het ondernemen van een ontspannen alledaagse activiteit. Het doel is dat bij de zorgvrager of mantelzorgers het sociaal isolement doorbroken wordt en deelname aan het maatschappelijk leven verbeterd wordt.

In 2016 hebben zich 2 nieuwe maatjes aangemeld als vrijwilliger. Rekening houdend met de mogelijkheden en wensen van de maatjes kon 1 maatje gematched worden. Een ander maatje heeft als vrijwilliger bezoekers van het inloopsprekkuur aan de Eemnesserweg geïnterviewd ten behoeve van een klanttevredenheidsonderzoek.

Verder blijkt dat het werven van- en matchen van een maatje aan een zorgvrager een tijdsinvestering kost die in 2016 voor de contactpersoon van Maatje Baarn niet het gewenste resultaat opgeleverd heeft. Bovendien komen op verschillende manieren vragen om een maatje binnen bij Welzijn Baarn, niet alleen bij Maatje Baarn. Dit vraagt om een heroverweging en een nieuwe kijkwijze over Maatje Baarn in 2017 binnen de organisatie Welzijn Baarn. Begin 2017 zal een werkgroep intern met elkaar nagaan op welke manier de inzet van een maatje het meest effectief gerealiseerd kan worden.

## 5.4 Diensten

| Diensten  | Frequentie | Bereik        |
|---|------------|---------------|
| Belastingaangiftehulp De Leuning/locatie Eemnesserweg | 129        | 129           |
| Activiteitenladder                                    | 11         | 1.500         |
| Mantelzorg Compliment                                 | 1          | 231           |
| Vrijwilligersfonds                                    | 1          | 43            |
| Dienstverleningscentrum De leuning                    | 258        | 30.555        |
| <b>Contactmomenten: 32.458</b>                        | <b>400</b> | <b>32.458</b> |

### Belastingaangiftehulp De Leuning/locatie Eemnesserweg

De spreekuren “belastingaangiften” vonden plaats in De Leuning en bij de locatie Eemnesserweg. Twee vaste vrijwilligers, gespecialiseerd en geschoold op fiscaal terrein, hebben ondersteund bij het invullen van de belastingformulieren. Als uit de gegevens kon worden afgeleid dat de cliënten in aanmerking kwamen voor een toeslag, is deze aangevraagd. Wanneer uit de situatie blijkt dat de betreffende persoon meer ondersteuning nodig heeft (financieel of administratief) is hen geadviseerd contact op te nemen met de ouderenadviseur of medewerkers van de locatie Eemnesserweg. In De Leuning zijn in totaal 79 aangiften IB ingevuld. Per halfuur wordt een aangifte gemaakt. In 2016 was er 1 contactmoment per aangifte, in 2017 zal dit 2 contactmomenten zijn. Tijdens de spreekuren van locatie Eemnesserweg zijn 50 mensen geholpen.

### Activiteitenladder

Een vaste vrijwilliger stelt de activiteitenladder samen met daarin alle activiteiten die in de komende maand worden georganiseerd in Baarn en Lage Vuursche. De activiteitenladder wordt verspreid over 50 locaties met een oplage van 1500 stuks en is te vinden op de website van Welzijn Baarn. In 2016 zijn er 11 activiteitenladders gemaakt.

### Mantelzorg Compliment (MZC2016)

In 2015 heeft het LEIZ opdracht gekregen om 2 jaren uitvoering te geven aan de regeling ‘Mantelzorg Compliment (MZC) 2015 en 2016. De zorgvrager die woonachtig is in de gemeente Baarn en een zelfstandig huishouden voert kan een aanvraag indienen voor een MZC en op deze wijze aan zijn mantelzorger een compliment uitreiken. Het compliment is een geldelijke waardering van 150 euro. In het derde kwartaal zijn de voorbereidingen getroffen samen met de gemeente, beleidsmedewerker Bianca van Os en er is gestart per 1 oktober. Zorgvragers kunnen t/m 15 januari 2017 een aanvraag indienen. Dit jaar hebben 231 (233 in 2015) zorgvragers een compliment kunnen geven aan hun mantelzorger. Het positieve effect van het mogen uitvoeren van het mantelzorgcompliment is dat het aantal geregistreerde mantelzorgers is toegenomen. Door vragen over het MZC of door de steekproef heeft de mantelzorgconsulent geregeld (telefonisch) contact met zorgvragers en/of mantelzorgers gehad. De mantelzorgconsulent is hierdoor in de gelegenheid geweest mantelzorgers meer te kunnen wijzen op de mogelijkheden die er binnen de gemeente, binnen de zorg en welzijn zijn.

### Vrijwilligersfonds

De gemeente Baarn stelt in 2016 wederom € 10.000, - beschikbaar voor het vrijwilligersfonds. Over 2015 is een bedrag retour ontvangen van € 270,82 van de stichting Kinderhulp Wit Rusland. Het beschikbare bedrag voor 2016 kwam daarmee op € 10.270,82. Het totaal van de aanvragen was € 10.875, - (na aanpassing van een te hoge bijdrage per vrijwilliger). De overschrijding bedraagt 5,56 % wat ruimschoots binnen de 10% regeling valt. Daarom is besloten om geen bijeenkomst met de commissie te organiseren om de aanvragen te toetsen. Er zijn 12 aanvragers deels gekort, omdat het bedrag per vrijwilliger erg hoog was t.o.v. het gemiddelde van de aanvragen. De bedragen zijn aangepast naar € 35,00 per vrijwilliger. Eén aanvrager had op meer dan 1 categorie een aanvraag ingediend. In overleg is dat tijdig aangepast.

Resultaat:

Na toepassing van bovenstaande regels was € 10.875,- aangevraagd.

Korting per organisatie 5,56 %.

Alle 43 organisaties krijgen een bijdrage uit het fonds op basis van hun aanvraag.

## 5.5 Steunpunt Vrijwilligerswerk

Het Steunpunt Vrijwilligerswerk Baarn heeft als taak het vrijwilligerswerk in de gemeente te stimuleren en te ondersteunen. Het Steunpunt heeft een vaste rubriek in de Baarnsche Courant en op RTV Baarn. Ze publiceert daar wekelijks vacatures en promoot de vacaturebank. In de media is er aandacht voor de workshops van het Vrijwilligerscollege Baarn, NL Doet, Beursvloer en het vrijwilligersfonds. Naast aandacht voor het individuele vrijwilligerswerk heeft het Steunpunt de taak om de zelfredzaamheid en het zelf oplossend vermogen van vrijwilligersorganisaties te versterken. Het Steunpunt heeft materialen in beheer, die gehuurd of geleend kunnen worden, zoals een beamer met laptop, kleding verkeersregelaars, een geldtelmachine, collectebussen en de fondsendisk. In 2016 is gestart met de burenhulpmodule, Ikkenbaarn.nl.

| Steunpunt Vrijwilligerswerk                           | Frequentie | Deelnemers   |
|---|------------|--------------|
| Gesprekken met organisaties en aspirant vrijwilligers | 65         | 65           |
| Nieuwsbrief/promotie/netwerken/website                | 26         | 500          |
| Vrijwilligersvacaturebank Digitaal                    | 1          | 164          |
| IkkenBaarn.nl   | 1          | 88           |
| Beursvloer 2016                                       | 1          | 169          |
| Deskundigheidsbevordering Vrijwilligerscollege Baarn  | 11         | 126          |
| NLDoet/Collecte Anjerfonds                            | 50         | 341          |
| Vrijwilligersmarkt Cultureel Festival                 | 1          | 71           |
| <b>Contactmomenten: 1.544</b>                         | <b>156</b> | <b>1.524</b> |

### Steunpunt Vrijwilligerswerk

De verhuizing van het steunpunt naar de Oranjestraat (en een tussentijdse verhuizing naar het Poorthuis i.v.m. een verbouwing) heeft grote invloed gehad op het aantal contact momenten. Op het steunpunt werden 65 gesprekken gevoerd, 23 met organisaties en 42 met aspirant vrijwilligers.

### Nieuwsbrief/promotie/netwerken/website

Met de maandelijkse digitale nieuwsbrief worden ongeveer 500 vrijwilligers van lokale organisaties geïnformeerd over nieuwe ontwikkelingen binnen het vrijwilligerswerk, over cursussen en bijeenkomsten en andere wetenswaardigheden. In de eerste helft van het jaar zijn 12 nieuwsbrieven verstuurd. In de tweede helft van het jaar zijn er 14 verstuurd.

### Vrijwilligersvacaturebank digitaal

Het Steunpunt beheert de Vrijwilligersvacaturebank. Hierin wordt vraag- en aanbod van het vrijwilligerswerk samengebracht. Er waren in 2016 164 reacties via de vacaturebank. Er was een onbekend aantal rechtstreekse reacties.

### IkkenBaarn.nl

De website heeft 88 gebruikers, die helaas weinig actief zijn. Er is een wisselend aanbod aan vragen, agenda items en nieuwsfeiten te melden. De functionaliteit is ook nog niet optimaal in 2016. Dat wordt zo spoedig mogelijk aangepast in 2017. Zie voor meer informatie ook het artikel in het jaarbericht 2016.

### Beursvloer 2016 (Maatschappelijk betrokken ondernemen)

De 5<sup>e</sup> Beursvloer op vrijdag 12 februari was zeer succesvol. 169 personen van 92 deelnemende organisaties en bedrijven, zorgden na 1,5 uur handelen voor 124 matches met een waarde van € 100.090.

### Deskundigheidsbevordering Vrijwilligerscollege Baarn

Het Vrijwilligerscollege Baarn wil kennisverrijking van Baarnse inwoners stimuleren vanuit het concept 'Leren van Elkaar'. Daarnaast hebben veel vrijwilligersorganisaties op dit moment te maken met kostenbeheersing. Ook daarom wordt gezocht naar nieuwe en creatieve wegen voor deskundigheidsbevordering en samenwerking. Het vrijwilligerscollege Baarn wil een lokaal netwerk creëren van mensen die werkzaam zijn bij verschillende maatschappelijke organisaties en het lokale bedrijfsleven die vervolgens hun expertise belangeloos kunnen en willen inzetten om anderen te helpen. De mensen voor wie het vrijwilligerscollege zich inzet, zijn werkzaam bij diverse verenigingen, stichtingen en instellingen in Baarn of gewoon inwoners van Baarn. Naast onderstaand overzicht van de door ons georganiseerde workshops, promoten we ook bijeenkomsten van collega organisaties. De financiering van het project Vrijwilligers College door het Kans Fonds is dit jaar afgelopen. Het project wordt op een iets beperktere schaal voortgezet met de inzet van twee vaste vrijwilligers.

| Deskundigheidsbevordering Vrijwilligerscollege Baarn |                                     | Cursussen | Deelnemers |
|--|-------------------------------------|-----------|------------|
| januari – maart 2016                                 | Verkeersregelaar examen             | 1         | 35         |
| april 2016   | Praktijk training verkeersregelaar  | 2         | 20         |
| 10 maart   | Benaderen van bedrijven             | 1         | 7          |
| 17 maart   | Excel voor beginners                | 1         | 7          |
| 13 april   | Beat Stress                         | 1         | 8          |
| 21 april   | Vinden en binden van vrijwilligers  | 1         | 8          |
| 12 mei   | Vrijwilligersverzekering            | 1         | 10         |
| 28 september   | Werven vrijwilligers Rabobank/NECP  | 1         | 18         |
| 19 oktober   | Budgetteren voor Penningmeesters    | 1         | 9          |
| 27 oktober   | Do's en Dont's Digitale Nieuwsbrief | 1         | 4          |
| <b>Contactmomenten: 146</b>                          |                                     | <b>11</b> | <b>126</b> |

### NLDoet 2016/Collecte Anjerfonds - Cultuurfonds

Het steunpunt promoot en ondersteunt NL Doet, o.a. tijdens de Beursvloer. In Baarn hebben 43 activiteiten plaatsgevonden met de inzet van ruim 300 vrijwilligers. Via social media, TV en krant is er uitgebreid aandacht besteed aan de lokale NL Doet activiteiten. Jaarlijks organiseert het steunpunt vrijwilligers de Anjercollecte in Baarn. In 2016 hebben 7 culturele organisaties deelgenomen, met 41+ collectanten. De opbrengst bedroeg € 3.118,91. De organisaties krijgen 50% van de opbrengst die ze kunnen besteden aan hun organisatie.

### Vrijwilligersmarkt/Cultureel Festival

Tijdens het Cultureel Festival draagt het Steunpunt Vrijwilligers zorg voor het vrijwilligersplein, het zorg- en welzijnsplein, het sportplein, het kinderplein en het Cultuurplein waar verenigingen de gelegenheid krijgen zich te presenteren en enthousiasme uit te dragen om nieuwe vrijwilligers te werven. 71 organisaties hebben hiervan gebruik gemaakt. Welzijn Baarn levert jaarlijks een bijzondere bijdrage aan het Cultureel Festival. Naast de organisatie van de diverse pleinen is de organisatie ook prominent aanwezig en ondersteunt het organiserend comité.

## 5.6 Vrije tijd en ontmoeting

| Vrije tijd en ontmoeting                | Frequentie | Deelnemers |
|---|------------|------------|
| Kindervakantieactiviteiten Kids on Tour | 1          | 90         |
| Roefeldag                               | 1          | 70         |
| Ontmoeting                              | 324        | 494        |
| Busreizen Eemland Reizen                | 6          | 281        |
| <b>Contactmomenten: 4.071</b>           | <b>332</b> | <b>935</b> |

### Kindervakantieactiviteiten Kids on Tour

Kids on Tour is een breed gedragen samenwerkingsverband in Baarn tussen het bedrijfsleven, verenigingen en maatschappelijke instellingen. In samenwerking met Bureau Prikbord, De Trits, de sportcoördinatoren van de gemeente Baarn, stagiaires van CIOS en ROC (Sport & Beweging) het weer gelukt een breed programma aan te bieden. In de uitvoering geholpen door 45 enthousiaste vrijwilligers en gesponsord door bedrijven en particulieren. Kids on Tour is daarmee een geslaagd voorbeeld van Welzijn Nieuwe Stijl. Dit jaar bestond de werkgroep Kids on Tour van Welzijn Baarn maar uit één vaste vrijwilliger. Welzijn Baarn heeft hierin de rol van coördinator, ondersteuner en kwaliteitsbewaker gecontinueerd. Het programma bestond uit een bosdag, creatieve workshops (georganiseerd door Bureau Prikbord), hutten-bouw-dag (Welzijn Baarn) en de SurvivalRun. De SurvivalRun was een samenwerking tussen de werkgroep, de sportcoördinatoren van de gemeente Baarn, BSO en Back to Basic. Gemiddeld deden er 200 kinderen mee aan het programma van 5 dagdelen, 90 kinderen namen deel aan huttenbouwen.

### Roefeldag

De Roefeldag heeft in Baarn eigenlijk geen verdere uitleg meer nodig. Al jaren organiseert of initieert Welzijn Baarn deze activiteit waarbij kinderen achter de schermen van bedrijven, organisaties, stichtingen en verenigingen mogen snuffelen. Roefeldag komt van het Vlaamse woord Roefelen. Dit jaar hebben 52 kinderen in 9 groepen, 11 bedrijven bezocht met hulp van 18 vrijwillige ouders. De organisatie lag in handen van een vrijwilliger. Je ziet in het aantal in vergelijking met voorgaande jaren dat dit een stuk later is. Dit heeft te maken met de tijd die de vrijwilliger erin kan steken. Omdat Welzijn geen uitvoerende uren meer heeft om dergelijke activiteit te organiseren, zijn wij hierin compleet afhankelijk van vrijwilligers. Omdat dit project veel tijd en aandacht en onderhoud in het netwerk vraagt, is het de vraag of zo'n groot project door vrijwilligers wordt opgepakt in de komende jaren.

### Ontmoeting

| Ontmoeting  | Frequentie | Deelnemers |
|---|------------|------------|
| Bridgeles/Bridgen   | 69         | 26         |
| Biljartles  | 63         | 14         |
| Biljartclub   | 48         | 7          |
| Koffie tijdens de markt   | 52         | 15         |
| Wintermarkt   | 1          | 200        |
| Inloop locatie Eemnesserweg (dinsdag / donderdag tijdens spreekuur) | 53         | 8          |
| De Wegwijstuin  | 16         | 10         |
| Dagtochten Seniorenbus  | 22         | 214        |
| <b>Contactmomenten: 3.630</b>                                       | <b>324</b> | <b>494</b> |

### Bridgeles/Bridgen

in 2015 waren er twee bridge groepen actief vanuit De Leuning en is aan één groep bridgeles gegeven. Er namen 4 deelnemers deel aan de bridgeles die 23 x plaatsvond. De bridge op donderdag in De Leuning is een verhuuractiviteit. Het aantal bijeenkomsten wordt door de competitie bepaald (38), het aantal deelnemers verschilt van 28 tot 60. Op de Bridge op woensdagmiddag zijn er gemiddeld 22 personen.



Biljartles / Biljartclub

9 heren hebben een workshop van 23 lessen gevolgd en 5 dames een workshop van 40 lessen. De biljartclub bestond uit 7 deelnemers, zij biljartten wekelijks (48 x).

Koffie tijdens de markt

Er zijn gemiddeld 15 bezoekers per keer. 'Koffie tijdens de markt' is een succes gebleken en uitgegroeid tot een wekelijkse bijeenkomst waar regelmatig gasten van uiteenlopende pluimage aanwezig zijn (zie ook hfst. 4.2). Zij komen om de aanwezigen iets te laten zien of uit te leggen, om met hen van gedachten te wisselen over onderwerpen die ons allen aangaan, of gewoon om ons te laten genieten. Ook in 2017 verwachten we bij 'Koffie tijdens de markt' interessante, bijzondere en leuke gasten te ontmoeten.

Wintermarkt

De wintermarkt is gehouden op 12 november. Er waren die dag 32 standhouders en meer dan 200 bezoekers. De wintermarkt wordt geheel gedragen door 5 vrijwilligers.

Inloop locatie Eemnesserweg

Tijdens de inloop bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van computer en internet. Ook kan men met andere bezoekers contact hebben of de krant lezen. Er werd 427 x gebruik gemaakt van de inloop, door gemiddeld 8 "vaste" klanten.

De Wegwijstuin

Sinds een aantal jaren heeft de locatie Eemnesserweg een volkstuin, onder leiding van onze voormalige medewerker Jennie Gerritsen, die dit initiatief ook heeft opgezet. Over het jaar is 16 keer gezamenlijk algemeen onderhoud gedaan op de vrijdagmiddag. Het aantal vaste deelnemers bij aanvang van het jaar was 15, hiervan zijn er 5 voortijdig gestopt door lichamelijke klachten, te weinig tijd of toch geen groene vingers en plezier in tuinieren. Van de overgebleven deelnemers kwamen er 7 regelmatig op de vrijdagmiddagen tot half september.

Uitje Zandvoort

Het uitje is vooral bedoeld voor mensen uit de bezoekersgroep die moeite hebben zoiets zelf te organiseren. Het uitje wordt altijd zeer gewaardeerd. De begeleiding is in handen van de beroepskrachten. Helaas is het dit jaar niet doorgegaan vanwege het slechte weer.

Dagtochten Seniorenbus

Voor senioren zijn er 22 (16 in 2015) bustochtjes georganiseerd naar verschillende bestemmingen. Hiervan hebben 214 (281 in 2015) passagiers gebruik gemaakt. De bestemmingen waren: Paleis 't Loo Der Kaiser en Royal Show Pieces ■ Amersfoort Tour ■ Bloesemtocht ■ Keukenhof ■ Vechtroute ■ Fruitboerderij de Achterdijk Bunnik ■ Grebbebergroute ■ Lavendelboerderij Stroe ■ Passie florahoeve (5 Vliindertuinen) ■ Herfsttocht ■ Kerstshow Aalsmeer Tuincentrum het Oosten ■ Lichtjesavond Orchideeën hoeve.

**Busreizen Eemland Reizen**

Conflicten tussen het centrale bestuur van de ANBO en de lokale afdelingen hebben er ook in Baarn toe geleid dat het afdelingsbestuur haar werkzaamheden heeft gestaakt. Ook de organisatie van de succesvolle busreizen voor senioren (onder de paraplu van de ANBO) dreigde hierdoor verloren te gaan. In overleg met het lokale bestuur heeft Welzijn Baarn de organisatie geadopteerd. De dagreizen voor senioren genieten een grote belangstelling en wordt volledig kostendekkend georganiseerd door twee vrijwilligers. Om de risico's af te bakenen zijn met de organisatie aanvullende afspraken gemaakt ter voorkoming van- en beheersing van calamiteiten.

Er werd gereden naar de volgende bestemmingen:

|          |                      |
|----------|----------------------|
| 25 pers. | Wagenmakerij         |
| 41 pers. | Dressuur             |
| 49 pers. | Oldenbroek           |
| 60 pers. | Maas en Waal         |
| 43 pers. | Buisman/ kleurpallet |
| 63 pers. | Delft                |

# Hoofdstuk 6: Prestatieoverzicht 2016

|   |   | gerealiseerd |                | begroot 2016 |               | Ouderadvies / mantelzorg / jwv / buurtbemiddeling/ maatschappelijke ondersteuning<br>Enkelvoudige hulpvragen / incl inzet vrijwilliges<br>2869 Acties / incl inzet vrijwilligers / buurtbemiddeling 34 zaken |
|---|---|--------------|----------------|--------------|---------------|--|
|   |   | freq./acties | deeln./vragers | freq./acties | deeln./vrager |  |
| <b>PRESTATIE OVERZICHT WELZIJN BAARN 2016</b> |   |              |                |              |               |  |
| <b>Advies / Ondersteuning Loket Welzijn</b>   |   |              |                |              |               |  |
|   | Spreekuur   | 298          | 752            | 150          | 3.000         |  |
|   | Informatie & advies   | 2.861        | 1.682          |              |               |  |
|   | Hulpvragen & acties   | 2.887        | 881            | 2.472        |               |  |
| <b>Voorlichting / informatie ( groepen)</b>   |   |              |                |              |               |  |
|   | Voorlichtingsbijeenkomsten senioren                         | 25           | 180            | 12           | 20            | Bijeenkomsten/ Meeting Point / koffie tijdens de markt / Val n(i)et / hulp bij zelfstandig wonen   |
|   | Voorlichtingsbijeenkomsten mantelzorg                       | 15           | 72             | 4            | 30            | Bijeenkomsten/ Meeting Point / omgaan met dementie /durf te vragen   |
|   | Voorlichtingsbijeenkomsten volwassenen                      | 5            | 13             |              |               | Voorlichting ouderkamer allochtone vrouwen   |
|   | Jeugd (ATD basisscholen en VO) ( voorlichting meidengroep)  | 27           | 188            | 24           | 552           | 2 Lessen in 10 klassen BO = 5 x meldengroep 9 deelnemers   |
| <b>Preventie</b>                              |   |              |                |              |               |  |
|   | Lotgenoten groepen/ activiteiten Senioren                   | 26           | 7              | 7            | 24            | Seniorencruijng  |
|   | Lotgenoten groepen/ activiteiten mantelzorg                 | 12           | 20             | 7            | 24            | Alzheimercafé maandelijks  |
|   | Scootmobiel dag / cursus / driewielers / E-bike             | 1            | 25             | 2            | 14            | Scootmobielcursus september / incl. testritten driewielers   |
|   | Sociaal Vitaal  | 2            | 141            | 1            | 60            | Start Sociaal Vitaal in december, eerste voorlichting in 2017  |
|   | Dag van de Mantelzorg / mantelzorg uitje                    | 15           | 12             | 8            | 12            | Waardering activiteit voor mantelzorgers. Dag van de mantelzorg 48, uilje 93   |
|   | Weerbaarheidscursus   |              |                |              |               | Cursus 7 lessen (10-13 jaar) start in november   |
| <b>Sociaal isolement / veréenzaming</b>       |   |              |                |              |               |  |
|   | Meer bewegen voor senioren / allochtonen                    | 243          | 126            | 220          | 166           | Ouderen gym, yoga, koersbal, fiets- wandelclub, allochtonen  |
|   | Contact groepen / Clubs / ontmoeting                        | 492          | 275            | 410          | 250           | O.a. 14 Clubs < 16 deeln. / act. > 30deeln. / 22 dagtochten / 6 bus reizen / 29 maaltijden   |
|   | Bijzondere openstellingen De Leuning                        | 7            | 274            |              |               | Bijzonder zon- en feestdagen zoals 1ste en 2de kerstdag , cultureel Festival   |
| <b>Participatie / Sociale activering</b>      |   |              |                |              |               |  |
|   | Wijkgericht werken Oosterhei en Noord                       | 73           | 525            |              |               | Project wijkgericht werken (presentie / wijkmakelaar / projecten) zie ook A&O  |
|   | Taal educatie (Volwassenen)                                 | 117          | 35             | 46           | 8             | 32Taallesen+ Taalondersteuning conversatiegroepen 85 keer 34 - 11 deelnemers   |
|   | Bargezellig   | 10           | 80             | 10           | 75            | Integratie mensen met een verstandelijke beperking   |
|   | Senior Web computerles /Digitaal hulpplein /computer inloop | 241          | 483            |              |               | 2 curs. 6 lessen / 11 curs. 2 lessen / 5 workshops / wegwijs 7 deeln. 26 x   |
|   | Jongeren  | 142          | 201            |              |               |  |
|   | Ondersteunen Vrijwilligers                                  | 1            | 302            |              | 300           | Ondersteuning 286 vrijwilligers  |
| <b>Voorzieningen</b>                          |   |              |                |              |               |  |
|   | Senioren Vervoer  | 522          | 14.933         | 510          | 16.000        | Alle werkdagen + evenementen 2 bussen / 14.933 passagiers  |
|   | Maattijd voorziening Apetito                                | 461          | 20             | 650          | 85            | 461 bezorg momenten / 20 gebruikers/ helpdesk-calamiteiten gebruikers  |
|   | Hulpdienst  | 255          | 395            | 255          | 575           | Alle werkdagen bereikbaar / 395 hulpvragen   |
|   | Telefoon cirkel   | 255          | 7              |              |               | Alle werkdagen 7 deelnemers telefooncirkel   |
|   | Maatjes Breed / maatjesproject Kwintes                      | 180          | 11             |              |               | Buddy's(4), mantelzorgmaatjes (5) wekelijks contact maatje/ cliënt   |
| <b>Diensten</b>                               |   |              |                |              |               |  |
|   | Ondersteuning belastingaangifte                             | 129          | 129            |              |               | i.s.m. ANBO 90 aangiftes senioren / 30 aangiftes wegwijs   |
|   | Activiteitenladder Baarn                                    | 11           | 1.500          | 11           | 1.500         | Uit agenda gemeente Baarn oplage 1500 per maand  |
|   | Mantelzorg compliment                                       | 1            | 231            |              |               | Uitvoering toewijzing mantelzorg compliment 231 aanvragen (klantcontacten opgenomen in A&O   |
|   | Vrijwilligersfonds gemeente Baarn                           | 1            | 43             | 1            | 51            | Uitvoering toewijzing vrijwilligersfonds 43 organisaties   |
|   | Dienstverleningscentrum De Leuning                          | 258          | 30.555         |              |               | Alle werkdagen open (frequentie in dagdelen) bezoekers aantallen zijn drempeloverschrijdingen  |
|   | Senioren  |              |                |              |               | * doorlopend, frequentie niet meetbaar   |
|   | Volwassenen   |              |                |              |               |  |
|   | Jeugd / jongeren  |              |                |              |               |  |
|   | Mantelzorg  |              |                |              |               |  |

## PRESTATIE OVERZICHT WELZIJN BAARN 2016

|   |  | gerealiseerd |         | begroot 2016 |   |
|---|--|--------------|---------|--------------|---|
|   |  | freq./       | deeln./ | freq./       | deeln./   |
| <b>Samenleven &amp; Participatie</b>                |  |              |         |              |   |
| <b>Vrijwilligers</b>                                |  |              |         |              |   |
|   | Steunpunt Vrijwilligerswerk                            | 65           | 65      | 75           | 150   |
|   | Nieuwsbrief/ promotie/netwerken                        | 26           | 500     | 12           | 500   |
|   | Vrijwilligers vacaturebank                             | 1            | 164     | 1            | 65.000  |
|   | IkKenBaarn   | 1            | 88      |              |   |
|   | Beursvloer   | 1            | 169     | 1            | 130   |
|   | Vrijwilligers College                                  | 11           | 126     |              |   |
|   | NI Doet / collecte Anjerfonds                          | 50           | 341     |              |   |
|   | Vrijwilligersmarkt (CF)                                | 1            | 71      | 1            | 62  |
| <b>Ontmoeting</b>                                   |  |              |         |              |   |
|   | Kinder Vakantie activiteiten                           | 2            | 90      | 2            | 100   |
|   | Roefeldag  | 1            | 70      | 1            | 250   |
|   | Ontmoeting   | 324          | 494     |              |   |
|   | Bus reizen   | 6            | 281     |              |   |
|   | ■ Senioren ■ Volwassenen ■ Jeugd Jongeren ■ Mantelzorg |              |         |              | * doorlopend, frequentie niet meetbaar  |
| <b>Advies / Ondersteuning / Zorg ( individueel)</b> |  |              |         |              |   |
| <b>Verdeling Loket Weizijn *</b>                    |  |              |         |              |   |
|   | Ouderen Adviseur                                       | 92           | 84      | 84           | bereikbaarheid / actieve dossiers / frequentie = bereikbaarheid in dagdelen                 |
|   | hulpvragen: 104  | 17           | 17      |              | informatie & advies eenmalig contact  |
|   | Thuisadministratie                                     | 335          | 67      | 67           | kortdurende ondersteuning 46-2 tot 5 keer 21 keer 6+ acties                                 |
|   | hulpvraag 15   | 96           | 8       | 8            | 3 vrijwilligers bezoeken maandelijks 8 cliënten of zo vaak als nodig                        |
|   | Mantelzorg consultant                                  | 65           | 363     | 363          | bereikbaarheid / actieve dossiers / frequentie= bereikbaarheid in dagdelen                  |
|   | hulpvragen: 260  | 779          | 249     | 249          | informatie & advies (incl. mantelzorgcompliment en huishoudelijke toelage)                  |
|   |  | 119          | 11      | 11           | kortdurende ondersteuning   |
|   | Maatschappelijke ondersteuning                         | 141          | 305     | 305          | inloop- en afsprakenpreekuren (á 2 uur)(Wegwijs), 305 klanten waarvan 126 nieuwe            |
|   | hulpvragen: 2021                                       | 1.996        | 1.347   |              | informatie & advies   |
|   |  | 1.627        | 674     |              | kortdurende ondersteuning   |
|   | Wijkgericht werken                                     | 73           | 525     | 525          | huisbezoeken / contacten in de wijk (informatie, advies en activering) tellen hier niet mee |
|   | hulpvragen: 20   | 120          | 20      | 20           | kortdurende ondersteuning n.a.v. huisbezoek/ begeleiden doorverwijzing                      |
|   |  |              |         |              | deelname netwerkoverleggen  |
|   | Jeugd- en Jongerenwerk                                 | 21           | 21      | 21           | informatie & advies (verwijzing 21+ netwerk)  |
|   | hulpvragen: 101  | 425          | 19      | 19           | kortdurende ondersteuning (8> 2 tot 5 keer + 11> 6 tot 40 keer)                             |
|   | Buurtbemiddeling                                       | 48           | 48      | 48           | 48 aanvragen voor bemiddeling   |
|   | hulpvragen: 48   | 165          | 82      | 82           | 34 bemiddelingen / 9 niet bemiddelbaar / 5 doorverwijzingen                                 |