



Activiteitenverslag 2016

WIJ Heemstede
Herenweg 96
2101 MP Heemstede
tel. (023) 548 38 28
info@wijheemstede.nl
www.wijheemstede.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inleiding	4
1. Sociaal werk	5
• Vrijwilligers	5
• Kinder, tiener- en jongerenwerk	6
• Volwassenen en Senioren	8
• Kwetsbare groepen	10
• Cursusbureau	12
• Overige activiteiten	13
• Activiteiten in de Pauwehof	14
2. Dienstverlening	15
3. Vrijwilligerswerk in Heemstede: Vrijwilligerspunt	17
4. Beheer en exploitatie van gebouwen, accommodaties	20
• Eethuis, Lunchcafé	20
• Verhuur.....	20
• Julianalaan, “Bieb 2.0”	21
5. Ondersteunen van en samenwerken met andere organisaties	22
6. Innovatie	23
7. Financieel	23
8. Klachtencommissie	23
9. Verslag van het bestuur	24
Bijlage:	
• Overzicht prestaties en bezoekersaantallen	24

Voorwoord

Voor u ligt het inhoudelijke jaarverslag van de activiteiten van WIJ Heemstede. In dit verslag beschrijft WIJ Heemstede haar activiteiten van 2016. Dit verslag geeft inzicht in het uitgevoerde werk en de geleverde prestaties.

WIJ Heemstede is voortgekomen uit twee verschillende organisaties, te weten Stichting Casca en Stichting Welzijn Ouderen Heemstede (WOH) en is opgericht in januari 2016. WIJ Heemstede is een organisatie voor welzijn, cultuur en maatschappelijke dienstverlening en bevordert de sociale infrastructuur en de kwaliteit van wonen en leven in Heemstede. Door het werk dat WIJ Heemstede verricht kunnen mensen zich in elke fase van hun leven prettig voelen en op hun eigen manier deelnemen aan de maatschappij. WIJ Heemstede biedt ondersteuning en legt verbindingen tussen inwoners van Heemstede onderling en tussen inwoners en maatschappelijke organisaties.

WIJ Heemstede heeft een turbulente tijd achter de rug, waarin veel gebeurd is zowel voor medewerkers als op organisatorisch vlak. Van verschillende organisaties zijn medewerkers met hun specifieke expertise ondergebracht bij WIJ Heemstede. Dat betekent een verrijking voor de totale organisatie. De kunst is nu om alle medewerkers op een efficiënte en effectieve manier samen te laten werken, zodat dit optimaal ten goede komt aan de inwoner van Heemstede. Helaas hebben we ook afscheid moeten nemen van een aantal medewerkers. Dat heeft in eerste instantie voor onrust gezorgd, maar langzamerhand vindt iedereen zijn/haar plek weer binnen de organisatie en kunnen we bouwen aan een sterke organisatie.

WIJ Heemstede heeft in 2016 vooral in het teken gestaan van het uitvoeren van het transformatieplan met als motto: *Prettiger leven: meer welzijn, minder zorgen*. De samenvoeging van organisaties heeft een grote wissel op alle medewerkers getrokken. Als twee organisaties samengaan betekent het vaak wennen aan elkaars cultuur en gezamenlijk zoeken naar behoud van het goede en komen tot toekomstbestendige vernieuwing. WIJ Heemstede is er dan ook trots op dat dit goed verlopen is. De activiteiten die in 2015 plaatsvonden zijn ook in 2016 gewoon doorgedaan en we zagen zelfs op sommige terreinen een groei in het aantal activiteiten en deelnemers.

Daarnaast is veel aandacht besteed aan de interne organisatie en werkprocessen. Zo hebben de managers faciliteiten en financiën en diensten een klein half jaar buitenproportioneel veel werk verzet omdat de manager welzijn ziek was en uiteindelijk in mei 2016 door een nieuwe manager vervangen is.

Ook is er een procedure gestart voor de aanstelling van een directeur voor twee jaar. Procedures en aanstellingen zijn zorgvuldig en zonder noemenswaardige problemen verlopen. Zoals eerder aangegeven hebben de wisselingen in leidinggevenden wel voor wat onrust bij medewerkers gezorgd.

Op ICT gebied moesten systemen van diverse organisaties in elkaar geschoven worden. Dat kostte

veel tijd en er wordt nog steeds aan gewerkt om alles optimaal te laten functioneren. De database van WOH en Casca hebben tot een nieuwe database geleid. Er is een nieuwe website gekomen, zodat er op alle activiteiten online kan worden ingeschreven. Deze nieuwe manier van werken, vraagt om een nieuwe werkwijze en nieuwe manier van controleren. Applicaties worden online gezet en we krijgen binnenkort de nieuwste toepassingen zoals RegiMatch, RegiLocatie en RegiOnline. Ook is het nu mogelijk om in te loggen bij diverse portalen bijvoorbeeld 'Deel mee' een website waarop kennis wordt gedeeld van het welzijnswerk en maatschappelijke dienstverlening.

Tijdens dit verslagjaar heeft in "de Luifel" een kleine verbouwing plaatsgevonden. Op de begane grond is een extra vergaderruimte gecreëerd. Ook is er een verbeterplan voor de grote zaal (theaterzaal) van "de Luifel" gemaakt. De zaal is totaal verouderd en is aan vernieuwing toe. Als dit niet binnen de komende drie jaar gebeurt, zal de zaal onbruikbaar voor bezoekers worden en niet meer multifunctioneel gebruikt kunnen worden. Voor dit plan wordt onder andere fasegewijs gekeken welke fondsen aangeschreven kunnen worden om de aanpassingen zo spoedig mogelijk plaats te laten vinden.

In Lieven de Key is het dagcentrum uitgebreid en heeft een medewerker van WIJ Heemstede de activiteiten die er plaatsvonden, verzorgd.

In 2016 heeft de manager faciliteiten regelmatig deelgenomen aan een werkgroep die zich bezig heeft gehouden met herinrichting van de bibliotheek aan het Julianaplein. WIJ Heemstede zorgt ervoor dat er de tweede helft van 2017 een beheerder voor de bibliotheek wordt aangesteld, die bij WIJ Heemstede in dienst komt en die onder andere voor het klein onderhoud zorg draagt.

In de tweede helft van 2016 heeft Kontext toenadering gezocht tot WIJ Heemstede met het verzoek om een deel van haar maatschappelijke dienstverlening onder WIJ Heemstede te brengen. Na een korte maar intensieve kennismakingsperiode hebben beide organisaties in november een intentieverklaring ondertekend om per 1 januari 2017 samen te gaan. WIJ Heemstede is verheugd over de komst van de maatschappelijke dienstverleners en is ervan overtuigd dat hiermee een integrale aanpak binnen de dienstverlening van WIJ Heemstede aan de inwoners van Heemstede versterkt en gewaarborgd wordt. WIJ Heemstede zal dan ook in 2017 nog beter aansluiten bij maatschappelijke ontwikkelingen, waarbij wij ons best doen om burgers te bereiken, die het hardst een steuntje in de rug kunnen gebruiken.

Annette Aukema, directeur

Inleiding

Dit jaarverslag gaat over de dienstverlening van WIJ Heemstede in 2016. Daarnaast is er een financieel jaarverslag dat gelijktijdig naar de gemeente Heemstede verstuurd wordt en al besproken is met wethouder Kuiper en mevrouw Hoogland. Dit verslag gaat in op alle onderdelen die in de prestatieovereenkomst met de gemeente Heemstede zijn opgenomen.

Bij onze dienstverlening maken we een onderscheid tussen verschillende soorten activiteiten. Activiteiten die gericht zijn op specifieke doelgroepen zoals kinderen, tieners, jongeren, volwassenen en senioren, en activiteiten die een bijdrage leveren aan de generatiemix en activiteiten die gericht zijn op specifiek maatschappelijke thema's zoals opvoeding, duurzaamheid of rouwverwerking. Naast deze basisdienstverlening organiseren we ook activiteiten die minimaal kostendekkend zijn. Deze activiteiten zorgen voor extra inkomsten die wij kunnen besteden aan onze dienstverlening. Bovendien blijft WIJ Heemstede door dit diverse aanbod voor een brede groep inwoners een aantrekkelijke organisatie.

In totaal heeft WIJ Heemstede bijna 88.000 personen begroet. Bezoekers kwamen ten dele via andere organisaties met een maatschappelijke doelstelling (ruim 43.000). Dit zijn organisaties (zorgorganisaties en vrijwilligersorganisaties maar ook bewonerscomités, woningbouwverenigingen, clubs en zelforganisaties) die bij WIJ Heemstede een zaal huren en voor het overige deelgenomen hebben aan projecten, activiteiten en cursussen. Dit kunnen we alleen doen door de inzet van heel veel enthousiaste vrijwilligers en door goede samenwerking met andere organisaties en instellingen. Aan het eind van het verslag treft u een cijfermatig overzicht aan van de dienstverlening die WIJ Heemstede heeft verricht.

1. Sociaal werk

Sociaal werk is een nieuwe term binnen WIJ Heemstede. Door deze term te gebruiken in plaats van Sociaal Cultureel Werk doen wij recht aan de verschillende disciplines binnen het werk van WIJ Heemstede. We geven hiermee aan dat medewerkers bij WIJ Heemstede generalistisch werken, terwijl zij ook hun specifieke deskundigheid behouden (dus: sociaal werker jeugd; sociaal werker maatschappelijk werk etc.) We sluiten hiermee aan op de landelijke ontwikkelingen en termen die gebruikt worden. Sociaal werk heeft onder andere tot doel het verstevigen van sociale netwerken door mensen met elkaar in contact te brengen en door het bieden van of het ondersteunen bij het organiseren van een aantrekkelijk en betaalbaar activiteitenaanbod voor en in samenwerking met inwoners van Heemstede.

Deze activiteiten dragen bij aan prettig samenleven, het voorkomen- of verminderen van problemen. Deelnemers worden fitter, kunnen langer zelfstandig blijven wonen en doen minder een beroep op zorg of andere collectieve voorzieningen.

Maatschappelijke effecten van de activiteiten die WIJ Heemstede aanbiedt:

Onze activiteiten zorgen ervoor dat de deelnemers en de vrijwilligers hun netwerk verstevigen en dragen bij aan het verminderen of voorkomen van eenzaamheid, waarmee het risico op sociaal isolement afneemt en het beroep op andere duurere voorzieningen wordt beperkt.

Alle inspanningen zijn erop gericht om de zelfredzaamheid, al of niet met een steuntje in de rug, te vergroten. Daardoor wordt het beroep op collectieve middelen verkleind of voorkomen.

Daarnaast draagt het sociaal werk bij aan een positieve uitstraling voor de gemeente Heemstede waar het prettig is om te wonen, te werken en te recreëren.

Voor de deelnemers zorgt het, afhankelijk van het type activiteit, tevens voor een betere fysieke en mentale conditie of tot het beperken van maatschappelijke problemen. Voor de vrijwilligers brengt het nog iets extra's namelijk een zinvolle besteding van hun vrije tijd. Deze activiteiten zijn een belangrijke vindplaats voor vrijwilligers en verlagen de drempel voor de toekomst als door ouderdom of handicap behoefte is aan de eerder genoemde basisactiviteiten.

Vrijwilligers

Het afgelopen jaar hebben net als in 2015 150 vrijwilligers meegeholpen met activiteiten of hebben zij de activiteiten zelfstandig gedraaid. Opvallend was de grote groep (meer dan 50) jonge vrijwilligers die zich inzetten voor projecten als Heemgames, de straat speelavonden en de Buitenboel. Ook in 2016 hebben we de jaarlijkse medewerkersdag georganiseerd in mei. Alle vrijwilligers en docenten hebben genoten van een heerlijk buffet. Met veel animo werd de ontmoeting tussen de aanwezigen vernieuwd of verdiept tijdens de interactieve workshops. Met deze dag hebben we alle vrijwilligers en docenten bedankt voor hun grote inzet. De dag was erg geslaagd, getuige de enthousiaste reacties na afloop. Aan deze dag hebben circa 70 vrijwilligers deelgenomen.

Maatschappelijke effecten:

Door de inzet van vrijwilligers is het mogelijk om de vele activiteiten tegen relatief lage prijzen en een beperkt aantal professionals aan te kunnen bieden. Daarnaast is het voor de vrijwilligers zeer belangrijk om via WIJ Heemstede hun talenten in te kunnen zetten, hun competenties te ontwikkelen en hun netwerk uit te breiden. Daardoor krijgen ze meer toekomstperspectief. Zeker voor jonge vrijwilligers zijn dit vaardigheden waar zij de rest van hun leven van kunnen profiteren. Door met vrijwilligers te werken, halen wij ook nieuwe kennis en inzichten binnen, wat kan leiden tot nieuwe activiteiten. Ook blijven we op deze manier een goede aansluiting bij de Heemstedse samenleving houden.

Projecten generatiemix en sociale cohesie

Door diverse projecten versterken we de sociale cohesie met en in de gehele samenleving. Een voorbeeld hiervan is de straat speelavond. In totaal hebben 494 inwoners, jong en oud, deelgenomen aan 10 straat speelavonden.

Eén keer per jaar zetten we, in een week, een Heemstedse wijk in de schijnwerpers met Kijk in de Wijk. We organiseren dan tal van activiteiten, die aangepast zijn op de mogelijkheden en bijzonderheden van die specifieke wijk. Dit doen we samen met wijkbewoners, plaatselijke ondernemingen, woningbouwcorporaties en anderen die een steentje bij willen dragen. Met Kijk in de Wijk vergroten we de betrokkenheid bij de directe woonomgeving.

Dit jaar vond Kijk in de Wijk plaats in de Provinciën Wijk. Helaas werd deze week geteisterd door slecht weer en met name langdurige regenbuien, waardoor een aantal activiteiten letterlijk in het water viel. Gedurende de week hebben 67 inwoners aan de 5 activiteiten deelgenomen. Door de mensen die deelnamen werden de activiteiten gewaardeerd.

Maatschappelijke effecten:

Deze projecten zijn gericht op het versterken van de sociale cohesie in de buurt en het slaan van een brug tussen verschillende generaties. Mede hierdoor wordt het sociale netwerk verstevigd, neemt het wederzijds respect toe en neemt het beroep op de algemene voorzieningen af. De activiteiten dragen niet alleen bij aan de onderlinge contacten tussen de burens, maar zijn soms ook de basis voor grotere initiatieven. Een voorbeeld hiervan was de buurt ontmoetingsochtend op de Glip. Desgevraagd ondersteunen wij deze activiteiten door het bieden van faciliteiten, maar laten de organisatie aan de initiatiefnemer(s) zelf over.

Sociaal werk kinderen, tieners en jongeren

De activiteiten van het sociaal werk kinderen, tieners en jongeren liepen goed, met name de activiteiten in de vakanties en de meer omvangrijke activiteiten. De inzet van de grote groep vrijwilligers heeft daaraan een enorme bijdrage geleverd. Deze groep bestaat uit een vijftigtal jonge vrijwilligers, waarvan de meesten het hele jaar door actief waren. Dit geeft ons onder andere de mogelijkheid om projecten als de straat speelavonden, de Buitenboel, Plexorama en de Heemgames moeiteloos te programmeren. Gezien de leeftijd van de vrijwilligers, zowel die van de

jonge vrijwilligers als de doelgroep tieners en jongeren is er altijd een beroepskracht aanwezig. Tijdens het ambulante werk komt de sociaal werker jongeren in contact met bewoners, scholieren, middenstand en het verenigingsleven. In zijn algemeenheid is het in het afgelopen jaar rustig geweest in Heemstede en zijn er weinig tot geen klachten over jongeren binnengekomen. Het sociaal werk jongeren initieert maandelijks het Peilstok Overleg. Dit is een overleg waar diverse vertegenwoordigers van organisaties, die actief zijn op het vlak van jongeren, bij elkaar komen om ervaringen en kennis uit te wisselen. Door dit overleg hebben professionals elkaar leren kennen en weten zij van elkaar welke deskundigheid het beste ingezet kan worden, wanneer er zich een specifiek probleem voordoet.

Plexat heeft in 2016 haar brede netwerk, bestaande uit organisaties op het gebied van (jeugd-) zorg, veiligheid (politie) en onderwijs, onderhouden en waar mogelijk uitgebreid. Naast de reguliere activiteiten leverde het sociaal werk jongeren in 2016 onder andere een bijdrage aan de samenwerkingsprojecten met de BSO, naschoolse activiteiten en de CKV workshops van middelbare scholen.

Naschoolse Activiteiten

WIJ Heemstede organiseert, tijdens het schoolseizoen, iedere woensdagmiddag de Knutselclub in Activiteitencentrum De Molenwerf, voor kinderen van 5-10 jaar (28 clubmiddagen in 2016). De knutselclub is een laagdrempelige activiteit. Ouders/verzorgers kunnen hun kind per keer aanmelden. Elke week is er een ander creatief programma. Het gemiddelde aantal kinderen ligt rond de 8-12 kinderen per middag. Bij de uitvoering van de clubmiddag zijn een docent en een vrijwilliger betrokken. We bieden zoveel mogelijk verschillende handarbeid technieken aan. Omdat het een kleine groep is, hebben de docent en de vrijwilliger ruimschoots de mogelijkheid om aandacht aan de kinderen te besteden. Zo dragen zij bij aan de ontwikkeling van de kinderen. Plezier in het knutselen staat voorop.

Bij de kindercursussen in onze eigen locaties merken we dat ouders/verzorgers steeds korter voor de start beslissen voor aanmelding van hun kind. Dit vraagt van ons, maar ook van de betreffende docent, flexibiliteit in zowel tijdinvestering als planning. Dit doet zich voornamelijk voor bij korte cursussen. In 2017 gaan we onderzoeken of dit gevolgen heeft voor de organisatie van korte cursussen.

Daarnaast biedt WIJ Heemstede in samenwerking met een aantal basisscholen in Heemstede activiteiten aan na schooltijd. Deze activiteiten staan open voor de kinderen van de betreffende scholen, maar ook kinderen uit de buurt zijn welkom. Dit aanbod komt tot stand in overleg met de betreffende basisscholen. De basisscholen leveren de ruimtes en zorgen voor verspreiding van publiciteit door middel van het uitdelen van flyers in de klas en het benoemen van de activiteiten in hun nieuwsbrief.

In 2016 maakten vijf basisscholen gebruik van dit aanbod.

Bij de naschoolse activiteiten worden korte cursussen/naschoolse activiteiten georganiseerd van vier tot zes lessen, met gemiddeld 10-15 kinderen per keer. Het kenmerkende van deze naschoolse activiteiten is, dat de docent van de activiteit de kinderen ophaalt uit de klas. Zo garanderen wij

de ouders, dat de kinderen gedurende die activiteit op school worden opgevangen. We bieden activiteiten aan op verschillende gebieden, zoals: sport, dans, muziek, theater, koken en creativiteit. Het idee hierachter is dat kinderen kunnen ontdekken wat zij leuk vinden en waar hun talenten liggen. Willen kinderen daarmee verder, dan kunnen zij zich daarna verder ontwikkelen en een vervolgcursus volgen. Dit kan bij dezelfde docent zijn, bij WIJ Heemstede of bij een andere organisatie (bijvoorbeeld een sportorganisatie).

Buitenboel

Dit jaar kunnen we terugkijken op een heel geslaagde Buitenboel editie met meer dan 200 deelnemers en 50 vrijwilligers. Samen hebben we een spannende reis door de tijd gemaakt, waarvan de ouders op de laatste avond mee mochten genieten.

Plexorama

Ruim 110 kinderen hebben een geweldige dag gehad bij Plexat/de Luifel tijdens de tweede editie van Plexorama in de herfstvakantie. Dit jaar konden de kinderen genieten van een 'huiveringwekkend Halloweenfeest' met onder andere een tour door een spookhuis.

Heemgames

De door jongeren gedragen Heemgames op Koningsdag, 27 april, viel ook dit jaar onder de Plexat vlag. Dit jaar hadden we een 'slecht weer editie'. Gelukkig kregen we van samenwerkingspartner Sportplaza de mogelijkheid om het aanbod in de sportzaal te houden. De Heemgames werden uitermate goed bezocht met 125 bezoekers en was zeer geslaagd.

Maatschappelijke effecten:

Met betrekking tot het sociaal werk kinderen, tieners en jongeren, bieden we deze doelgroep een interessant aanbod waardoor ze hun kennis vergroten en talenten verder kunnen ontwikkelen. Elk kind heeft zijn/haar eigen kwaliteit of talent; door veel verschillende activiteiten aan te bieden, kunnen zij deze ontdekken en ontwikkelen. Denk bijvoorbeeld aan vaardigheden op het gebied van creativiteit, sport of spel. Tegelijkertijd zijn we in staat om ongewenste ontwikkelingen te signaleren en, afhankelijk van de aard en de ernst, deze "warm" over te dragen aan specifieke instanties. Gelukkig is dit in 2016 niet nodig geweest.

Volwassenen en Senioren

Nova en Trefpunt Activiteiten

Dit jaar hebben WIJ Heemstede, Nova- en Trefpunt Activiteiten georganiseerd met totaal 2470 bezoekers. Het gevarieerde programma bestond uit films in de ochtend met lunch (1x per maand) en losse films (elke woensdagavond). Eenmaal per 2 weken was er een trefpunt lezing op de dinsdagmiddag met onderwerpen op het gebied van kunst, reizen, gezondheid, godsdienst, of de natuur. Op donderdagavond was er wekelijks een bijeenkomst in de vorm van een lezing, workshop of optreden met onderwerpen die aantrekkelijk waren voor zowel kleinere als grotere groepen. Het primaire doel van alle activiteiten die WIJ Heemstede organiseerde was het creëren van een

ontmoetingsmoment aangevuld met een inhoudelijke component gericht op beleving, kennisoverdracht, uitdaging en inspiratie. Succesvolle bijeenkomsten waren met name kunstzingen (zoals de virtuele Rembrandt Nachtwachtwandeling) en bijvoorbeeld ook een klankschalenconcert. Het mooie van dit soort activiteiten is dat er een dwarsdoorsnede van de Heemstedse bevolking op afkomt, al is over het algemeen de leeftijd iets ouder (vanaf 50). Wat vooral bindt is de interesse voor het onderwerp. Ook de samenwerking met boekhandel Blokker en uitvaartonderneming Brokking & Bokslag leverde dit jaar weer hoge bezoekersaantallen op. Bij samenwerking met bovenstaande organisaties, leverden de betreffende organisaties de auteur of spreker. WIJ Heemstede faciliteerde de zaal en de PR werd gezamenlijk gedaan. Verder stonden ook in 2016 weer de optredens van ons eigen Princehof Senioren Blaasorkest en de 'Cammermans' (voorheen Casca) koren op het programma.

Op de koffie en Rouwcafe

Wekelijks kwamen 10 ouderen "Op de koffie" in de Princehof en speelden samen een spelletje. Samen met het buurtinitiatief Componisten BUUR zijn in 2016 een aantal koffie-inloop middagen georganiseerd.

Een aparte vermelding verdient het Rouwcafé. Het Rouwcafé is een plek waar iedereen die met dood en rouw in aanraking is gekomen welkom is. De missie van Stichting Het Rouwcafé is dat de dood, rouw en verlies hun plaats terug krijgen in de samenleving. Wat aan de 'gelijkgestemde stamgasten' onder het genot van een kopje koffie wordt geboden is: (h)erkenning en een kort cultureel programma. De bezoekers waarderen het enorm dat er een laagdrempelige plek voor hen is waar ze hun verhaal met elkaar delen en hun netwerk kunnen uitbreiden. Gemiddeld kwamen er 8 tot 10 deelnemers.

Bewegingsactiviteiten voor senioren

Naast bovenstaande activiteiten waren er diverse bewegingsactiviteiten voor senioren, zoals internationale dans, sacred dance en keep fit. Dit waren wekelijkse bijeenkomsten met een sterk sociaal karakter. Zowel de deelnemers als de docenten zorgden voor elkaar, vervingen elkaar waar nodig en hadden een sterke binding met de groep en de organisatie. Ook is er een senioren fietsclub actief geweest en waren er twee wandelgroepen die wekelijks samen op pad gegaan zijn. Er waren 3 koersbal groepen die ook dit jaar weer een toernooi georganiseerd hebben met verenigingen uit de omgeving. Ook was er een biljartgroep actief.

Diversen

In samenwerking met de bibliotheek Zuid Kennemerland Probiblio en met Stichting Senia zijn er 2 leesgroepen actief geweest. Daarnaast was er nog een Franse leeskring.

WIJ Heemstede bood actieve, zelfstandige senioren ook de mogelijkheid om met elkaar een uitstapje te maken naar een museum. Er waren 2 museum groepen die elke maand een ander museum bezochten onder begeleiding van enthousiaste vrijwilligers en in het museum rondgeleid werden door een professionele gids. Er werd samen gereisd, met het openbaar vervoer en afgesloten met een gezamenlijke lunch. In de zomermaanden werden dagexcursies georganiseerd, deels met het openbaar vervoer, deels per touringcar.

Maatschappelijke effecten:

Het meedoen van senioren aan laagdrempelige informatieve activiteiten blijft groot. Wij organiseerden activiteiten die aansloten bij verschillende leefstijlen en leefgebieden. Ook voor deze activiteiten geldt dat ze gedragen worden door vrijwilligers, die zelf ook senioren zijn. Ze hebben meegedacht over het programma, ontvingen de eventuele gastsprekers en bezoekers en zorgden voor een goed verloop van de activiteit. Dit zorgde voor zingeving, nieuwe contacten en het vergroten van vaardigheden en uitbreiding van hun netwerk. Kortom: zij deden volop mee en deden ertoe. De vrijwilligers zijn gewend om zelfstandig te werken en verantwoordelijkheid te dragen met ondersteuning van een beroepskracht. Met relatief weinig inzet konden we hierdoor veel bereiken. Vooral veel mensen die er alleen voor staan, of de zorg hebben voor een zieke partner, vonden hier hun plek. Dit gold voor zowel de vrijwilligers als de bezoekers.

Kwetsbare groepen

MIX-IT dance avond

De MIX-IT dance avond blijft een goed lopend evenement: In 2016 bestond deze MIX-IT dance avond 10 jaar en dit werd groots gevierd. Voor veel nieuwe en jonge bezoekers is de MIX-IT een van de momenten waar ze maandelijks naar uitkijken. 10 jaar Mix-IT Dance avond, betekende ook 10 jaar samenwerking met Stichting de Baan. Door deze samenwerking wisten wij verschillende doelgroepen dichterbij elkaar te brengen, in ieder geval op deze avonden en dit voelde voor de organisaties maar ook zeker voor de betrokkenen als iets unieks. Onze overtuiging is dat dit ook doorwerkt in de dagelijkse samenleving; als men elkaar kent, is er ook meer onderling begrip.

Ook dit jaar waren de kooklessen met deelnemers van Stichting de Baan weer een groot succes. Mede dankzij de enorme inzet van de vrijwilligers.

Nieuw in 2016 was de SHDH ontmoetingsgroep voor ouderen (dagbesteding op indicatie), die haar intrek nam in de Luifel. De deelnemers werden betrokken bij de ochtend-, en middag activiteiten zoals de Trefpunt Lezingen en de Film & Lunch-bijeenkomst. Dit leverde zowel voor de reguliere bezoekers als de mensen van de dagbesteding een extra uitwisseling mogelijkheid op en viel bij beide doelgroepen in goede aarde. Dit merkten wij doordat we regelmatig positieve reacties ontvangen hebben.

Dagcentrum Lieven de Key

Het dagcentrum maakt het mogelijk dat senioren langer thuis kunnen blijven wonen. Het dagcentrum is een samenwerkingsverband met SHDH. In het dagcentrum staat het ontmoeten van andere mensen centraal, waarbij men activiteiten kan ondernemen die aansluiten bij de persoonlijke interesse. Tussen de middag wordt gezamenlijk warm gegeten. Het eethuis van WIJ Heemstede verzorgt de warme maaltijden voor Dagcentrum Lieven de Key.

Door de groei van het aantal deelnemers is vanaf september 2016 een tweede beroepskracht vanuit WIJ Heemstede toegevoegd aan het team van SHDH samen met 2 à 3 vrijwilligers per dag. Door de komst van deze tweede medewerker kon er meer aandacht gegeven worden aan het organiseren van diverse activiteiten en de groepsvorming, maar ook was er meer aandacht voor de deelnemers.

Er is een start gemaakt met het voeren van individuele gesprekken om de achtergronden van de deelnemers beter in beeld te brengen (interesses, hobby's en wensen). Een aantal bezoekers wilde steeds hetzelfde doen; bijvoorbeeld rummikub, breien, puzzelen. Zij waren moeilijk te verleiden tot iets anders of iets nieuws. Wij prikkelen/dagen de mensen uit om af en toe wat anders te doen, zodat het nadenken over diverse onderwerpen en het blijven gebruiken van verschillende vaardigheden gestimuleerd blijft. Zo werd bijvoorbeeld met Sinterklaas aan elke deelnemer gevraagd om zelf een cadeau'tje te kopen voor een ander. Dat is gelukt en de deelnemers vonden het achteraf heel erg leuk, maar voordat het zover was, moest er heel veel weerstand overwonnen worden.

Eind 2016 is besloten, onder andere op advies van de gemeente, de groep binnen een aantal maanden toch weer terug te brengen van 22 naar 15 deelnemers. De SHDH, die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke organisatie, vond dit aantal ook beter passen bij deze groep. Daarnaast is besloten om maximaal 2 dagen per deelnemer toe te kennen om zoveel mogelijk mensen een plek te kunnen geven. Een aantal deelnemers heeft duidelijk een intensievere vorm van dagbesteding nodig. Met hen zal bekeken worden wat een passende vorm van dagbesteding is en hoe deze overgang zo soepel mogelijk kan verlopen. WIJ Heemstede zal in 2017 met een Open inloop voor Ouderen starten, waar mensen met een lichte problematiek terecht kunnen.

Loket Heemstede

WIJ Heemstede is partner in Loket Heemstede. De ouderenadviseurs, in dienst van WIJ Heemstede, werken in en vanuit het Loket Heemstede.

Zo heeft WIJ Heemstede een korte lijn met de doelgroep die naar het Loket komen. Het Loket is tevens de toegang van een aantal diensten en activiteiten van WIJ Heemstede: het dagcentrum, de Vrijwilliger plus, de Financieel Administratieve Ondersteuning en de Verhuiscoach. Het Loket Heemstede dient ook als toegang voor de WMO Maatwerkvoorzieningen. Bij het onderzoeken of een maatwerkvoorziening van toepassing is, worden alle levensgebieden tijdens één of meerdere huisbezoeken besproken door de ouderenadviseur. Hierbij wordt uitgebreid gekeken naar eigen kracht en eigen netwerk van de oudere. Op deze manier krijgt de ouderenadviseur goed zicht op de behoefte en noodzaak bij de oudere. Steeds meer bestaat de doelgroep uit oudere ouderen, regelmatig 90-plussers.

De signalen uit het Loket vormden een bron van informatie voor het ontwikkelen en uitbreiden van de dienstverlening van WIJ Heemstede. Zo blijkt er bijvoorbeeld een toenemende vraag te zijn voor maatjes ten behoeve van ouderen met een meervoudige problematiek. (Zowel geestelijk/gedrag als lichamelijk). In 2017 bekijken we hoe we het beste op deze vraag in kunnen spelen.

Vluchtelingen

In 2015 is het platform vluchtelingen door de gemeente Heemstede opgericht. Naast deelname aan het platform wordt vanuit WIJ Heemstede samengewerkt met vluchtelingenwerk en een bijdrage geleverd aan een prettige integratie in de Heemstedse samenleving. WIJ Heemstede stelt ruimte ter beschikking voor het houden van bijeenkomsten, vergaderingen en wekelijkse spreekuren van vluchtelingenwerk. Zo is er op 10 december een platform bijeenkomst geweest in locatie de Molenwerf. Deze bijeenkomst voor nieuwe statushouders en hun gezinnen werd goed bezocht. De activiteit wordt herhaald in 2017. De bijeenkomst is voorbereid door deelnemers van het platform vluchtelingenwerk in samenwerking met een sociaal werker van WIJ Heemstede.

Maatschappelijke effecten:

Deze activiteiten dragen bij aan de integratie van mensen die in een kwetsbare situatie zijn terecht gekomen.

Dit gebeurt door spontane contacten tussen deelnemers en vrijwilligers en ook met bezoekers van het Eethuis of andere activiteiten in de Luifel. Daarbij werden ook in 2016 de bestaande faciliteiten en accommodaties in Heemstede beter benut.

Cursusbureau

Naast allerlei hierboven beschreven activiteiten organiseren we ook activiteiten, die meer op de persoonlijke ontwikkeling zijn gericht. Deze activiteiten zijn kostendekkend. Ze dragen bij aan het welzijn en onze maatschappelijke doelstellingen. Daarnaast zorgen ze voor extra inkomsten, waardoor WIJ Heemstede voor een brede groep inwoners een aantrekkelijk activiteitenaanbod kan blijven organiseren. Deelnemers aan deze activiteiten worden vaak nieuwe vrijwilligers, omdat zij vertrouwd raken met de organisatie, zich hier thuis voelen en graag hun bijdrage willen leveren. Deelname aan de cursus activiteiten verlaagt bovendien de drempel in de toekomst als door ouderdom of beperking behoefte ontstaat aan meer specifieke dienstverlening, zoals activiteiten gericht op bijvoorbeeld mantelzorg of langer zelfstandig wonen. In 2016 is flink ‘de bezem’ door de activiteiten van het cursusbureau gehaald. Het aanbod was zeer uitgebreid maar veel cursussen gingen niet door vanwege te weinig belangstelling. Het gevolg hiervan was dat er minder cursussen werden aangeboden, maar dat de cursussen die wel doorgingen door meer deelnemers gevolgd werden.

Voor professionals is het belangrijk dat zij bij alle activiteiten en cursussen door hun “voelsprietten” uit te zetten, goed en snel kunnen inspelen op vragen van (mogelijke) deelnemers en op wat er leeft in de Heemstedse samenleving. Ook vrijwilligers en de docenten spelen daar een belangrijke rol in. Wij verwachten van hen dat zij op de hoogte zijn van de actuele ontwikkelingen. Belangrijk is dat wij tijd maken om regelmatig contact te hebben met de docenten. Samen met hen werken wij zo aan vernieuwing en de aansluiting bij maatschappelijke ontwikkelingen.

Algemene cursussen waren er voor kinderen, jongeren, volwassenen en ouderen op het gebied van vorming, educatie, cultuur, ontspanning, beweging en ondersteuning. Bij veel cursussen boden wij basiskennis en basisvaardigheden aan. Bij een aantal cursussen was er sprake van een vervolg, die in het teken stonden van verdieping en verdere ontwikkeling.

Bij seizoenscursussen is het vaak een bewuste keuze van de deelnemers om zich voor een langere periode vast te leggen. De onderlinge contacten en de contacten met de docent zijn bij deze cursussen erg belangrijk. Het napraten en samen koffie drinken is hier bijvoorbeeld een belangrijk onderdeel van. Voor een deel van de cursussen, waaronder bewegingscursussen, geldt dat mensen hier meerdere jaren aan meedoen. Voor veel cursussen is het meedoen aan een cursus een vast moment in de week voor sociale contacten, ontmoeting en ontspanning, waar zij naar uitkijken.

Bij korte en middellange cursussen, zoals bij de kook- en educatieve cursussen, hebben we steeds meer te maken met "last-minute" boekingen. Ook is er meer sprake van korte cursussen, dit gebeurt op verzoek van de deelnemers zelf die zich wat korter willen binden aan een cursus.

De cursussen over cultuur en kunst kunnen ook rekenen op een groeiende belangstelling.

In seizoen 2016-2017 is er voor gekozen om in plaats van jaarcursussen halfjaarlijkse cursussen aan te bieden in verband met een betere boekhoudkundige verwerking. Dit veroorzaakte voor de docenten en cursisten extra administratieve handelingen. Dit betekende dat de groepen in de tweede helft van het seizoen te klein waren om minimaal kostendekkend te draaien.

Maatschappelijke effecten:

Cursussen dragen bij aan de ontwikkeling en het welbevinden van mensen. Bij de cursussen van WIJ Heemstede is de ontmoetingsfunctie erg belangrijk. Bij de open inloop activiteiten staan informatie en educatie hoog in het vaandel.

Overige activiteiten

Naast de bovengenoemde reguliere activiteiten is er in september, in de landelijke Week tegen Eenzaamheid, door WIJ Heemstede een Week van Ontmoeting georganiseerd met tal van activiteiten gericht op het kennismaken met anderen, met inloop beweging workshops, lezingen, samen eten, film, intuïtief tekenen en ook informatieoverdracht door Coalitie Erbij en Prof. Jenny Gierveld. Ook was er in die week een mooie gezamenlijke activiteit met de Kinderboerderij in Heemstede. Hieraan deden 8 ouderen mee.

WIJ Heemstede heeft in juni deelgenomen aan het culturele evenement "Beleef Heemstede" met een stand en een creatieve activiteit.

In september hebben we op de nieuwkomers markt informatie verstrekt en mensen welkom geheten om deel te nemen aan onze activiteiten.

Samen met de Gemeente Heemstede hebben we in oktober de jaarlijkse dag van de ouderen georganiseerd.

Ook hebben we in oktober deelgenomen aan de regionale wooninformatiemarkt in het Van der Valkhotel in Haarlem.

Activiteiten in de Pauwehof

Al jarenlang heeft de Diaconie van de Protestantse Gemeente van Heemstede een nauwe samenwerking met WOH, door middel van de organisatie van activiteiten in de Pauwehof. Na het samengaan van Casca en WOH, is deze samenwerking overgenomen door WIJ Heemstede. De sociaal werker van de Pauwehof is in dienst van WIJ Heemstede en wordt aangestuurd door de manager Welzijn van WIJ Heemstede. De Diaconie staat financieel garant voor de benodigde ruimten, overige huisvestingskosten, organisatiekosten en een bijdrage in de kosten van de activiteiten.

In 2016 hebben er 35 verschillende cursorische activiteiten plaatsgevonden (74 verschillende groepen) waarin totaal 771 deelnemers hebben deelgenomen. Het totale aantal bezoekers was in 2016: 8223. (7922 bezoekers in 2015)

Naast de reguliere activiteiten hebben wij dit jaar opnieuw zomeractiviteiten georganiseerd. Vooral de kwetsbare oudere, die weinig sociale contacten heeft, zit zomers veel thuis. In de maanden juni, juli en augustus zijn daarom zomeractiviteiten georganiseerd waarbij op 13 woensdagochtenden activiteiten georganiseerd zijn. Hierbij is gebruik gemaakt van de docenten en vrijwilligers van de Pauwehof. Deze activiteiten zijn goed bezocht. In 2016 waren dit 504 bezoekers. (2015: 452)

Nieuw dit jaar was de creatieve inloop die begeleid werd door een vrijwilliger. Een 'vaste' groep ouderen weet deze activiteit inmiddels te vinden. In september zijn wij gestart met een open inloop, begeleid door een vrijwilliger. Hier is tot op heden weinig belangstelling voor, in het nieuwe seizoen zal deze ook niet meer aangeboden worden. Ouderen die naar de Pauwehof komen willen graag deelnemen aan een specifieke activiteit.

Maatschappelijke effecten:

De Pauwehof biedt creatieve-, educatieve-, en bewegingsactiviteiten, gericht op mobiele ouderen. De activiteiten zijn geen doel op zichzelf maar een middel om ouderen bij elkaar te brengen en hen in de gelegenheid te stellen hun sociale netwerk in stand te houden dan wel uit te breiden.

De deelnemers worden ondersteund in het onderhouden van hun sociale vaardigheden en worden uitgenodigd om tot hoge leeftijd actief te blijven. De vaardigheden, opgedaan in een cursus, bieden de deelnemers ook de gelegenheid hun hobby thuis uit te oefenen.

2. Dienstverlening

Vanuit het pand Lieven de Keylaan wordt een groot scala aan individuele dienstverlening aan de oudere Heemsteedse burger verleend. Deze dienstverlening wordt door vrijwilligers uitgevoerd en ondersteund door een sociaal werker.

Senioren konden er onder andere voor de volgende dienstverlening terecht: Uitstapjes met de KO-bus, vervoer van en naar het dagcentrum, vrijwilligersvervoer, verre ritten, begeleidend vervoer, vrijwilliger plus (begeleid huisartsenbezoek), telefooncirkel, klussendienst, computerhulp, hulp bij het invullen van belastingpapieren, financieel administratieve ondersteuning, administratieve thuishulp en maatjesproject “Tijd voor 2”.

Samen eten

Samen eten is in oktober 2016, vanwege te weinig belangstelling, opgeheven.

Ko-bus incidenteel

De KO-bus is op verzoek van organisaties als RIBW Huize Flora en Kennemerduin incidenteel ingezet voor vervoer van ouderen naar sociaal culturele activiteiten. Op deze manier is het ook mogelijk om andere groepen kwetsbare ouderen te laten profiteren van het maken van aantrekkelijke tochtjes.

De Heemsteedse Kunstkring en Stichting Podia Heemstede hebben onze samenwerking gezocht met als doel om ouderen in Heemstede de mogelijkheid te bieden om hun optredens bij te wonen. Hiervoor zal de KO-bus worden ingezet.

Maatjesproject “Tijd voor 2”

Vanuit het Loket Heemstede is een toenemende vraag naar maatjes voor senioren met een wat zwaardere problematiek. Vaak is deze problematiek te zwaar voor de huidige vrijwilligers. Er zal onderzocht worden op welke manier we toch aan de vraag kunnen voldoen. Bijvoorbeeld door scholing van vrijwilligers en samenwerking met zorgorganisaties. Er zijn momenteel 21 deelnemers en 10 vrijwilligers één maal per week actief voor “Tijd voor 2”.

Vervoer

Er wordt een toenemend beroep gedaan op alle vormen van vervoer die diensten Lieven de Key aanbiedt. Heroriëntatie op onze vervoersdiensten en uitbreiding van de mogelijkheden staan op het prioriteitenlijstje van 2017.

Telefooncirkel:

De telefooncirkel vergroot het gevoel van veiligheid bij de deelnemers, elke dag weer. Een telefooncirkel bestaat uit een aantal personen, dat -per telefoon- iedere ochtend, ook in het weekend, contact heeft met elkaar. Verwacht wordt dat op den duur de telefoon vervangen zal worden door een vorm van domotica. Ontwikkelingen op het gebied van sociale media volgen we op

de voet om in de toekomst de cirkel te digitaliseren, al blijft persoonlijk (mondeling) contact hierbinnen belangrijk.

Seniorengids

In 2016 is de hernieuwde seniorengids uitgegeven. De seniorengids bevat veel informatie die van belang is voor ouderen en mantelzorgers. De seniorengids is 'up to date' gemaakt. Veel senioren stellen een papieren versie nog steeds erg op prijs. De gids staat echter ook op de website van WIJ Heemstede. Wijzigingen kunnen per direct worden doorgevoerd en zo is de gids op de site altijd actueel.

3. Vrijwilligerswerk in Heemstede: Vrijwilligerspunt

Het vrijwilligerspunt is de plek in Heemstede waar vrijwilligers en organisaties elkaar kunnen vinden op het gebied van vrijwilligerswerk. Het Vrijwilligerspunt verbindt, verstrekt informatie, bemiddelt, biedt scholing en promoot het vrijwilligerswerk.

Bemiddelingsfunctie

De bemiddelingsfunctie wordt uitgevoerd door vier vrijwillig medewerkers met ondersteuning van de betaalde coördinator. Drie van hen bezetten het spreekuur op dinsdag-, woensdag- of donderdagochtend, dit doen zij gemiddeld veertig weken per jaar. De vierde vrijwillige medewerker houdt de vacaturebank bij.

Vrijwilligers

Het aantal nieuwe vrijwilligers dat zich bij het Vrijwilligerspunt meldt, schommelt de afgelopen jaren rond de 100. In 2016 was het eerste half jaar een groei te zien ten opzichte van het voorgaande jaar: 66 vrijwilligers (2015:51). Door technische problemen was in de tweede helft van 2016 het Vrijwilligerspunt minder goed bereikbaar, dit merkten we aan het aantal vrijwilligers: 31. (2015: 46). Voor het hele jaar is het aantal nieuw aangemelde vrijwilligers gelijk aan het voorgaande jaar: 97. Hiervan is 65% vrouw en 35% man. Aanvullend hierop komen er ieder jaar tussen de 10 en 15 al ingeschreven vrijwilligers terug voor nieuw vrijwilligerswerk. Daarnaast vinden in Heemstede veel vrijwilligers hun weg door organisaties rechtstreeks te benaderen. In hoeverre hierbij gebruik gemaakt wordt van de informatie op de website van het Vrijwilligerspunt is niet bekend.

Van de 97 nieuwe vrijwilligers waren er 8 jonger dan 25 jaar, 2 kwamen uit een kwetsbare doelgroep, 12 waren doorverwezen vanuit de sociale dienst en/of hadden een vluchtelingenstatus. Bij de laatste twee groepen duurde het bemiddelingstraject langer, was minder succesvol en vroeg meer tijd van de medewerkers. Met de Sociale Dienst is met consultants over individuele gevallen gesproken.

Vacatures

Dit jaar zijn er 111 nieuwe vacatures aangemeld (2014: 116), waarvan 15 moeilijk vervulbare vacatures (bestuur- en bezoekvrijwilliger). Gemiddeld stonden gedurende het jaar ongeveer 120 vacatures als actueel op de website.

Bemiddeling

In dezelfde periode heeft het Vrijwilligerspunt 118 keer bemiddeld tussen vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties om tot een juiste match te komen (2015: 124). Hierbij zijn voor de moeilijk vervulbare vacatures 7 vrijwilligers gevonden.

Organisaties

Het afgelopen jaar zijn er 10 nieuwe organisaties aangemeld (2015: 11). In het kader van relatiebeheer zijn 16 organisaties bezocht, waaronder een rondleiding bij Dorcas voor de vrijwillige

medewerkers van het Vrijwilligerspunt.

Wervingscampagne 1-op-1 vrijwilligerswerk

In de tweede helft van 2016 is in samenwerking met Tandem Mantelzorgondersteuning gestart met een wervingscampagne voor 1-op-1 vrijwilligerswerk. Allereerst is gezocht naar organisaties die met een maatjes koppel mee wilde werken aan de campagne. Uiteindelijk zijn dit naast Tandem en WIJ Heemstede, de lokale afdeling van de Zonnebloem en het Rode Kruis geworden. Gekozen is voor het maken van een wervingsfilmpje van de koppels gericht op de digitale media in combinatie met profielteksten voor de lokale kranten. De daadwerkelijke start van de campagne vindt plaats begin 2017.

Informatie en Advies

Het Vrijwilligerspunt verstrekt informatie persoonlijk en telefonisch tijdens openingstijden en veel informatie is te vinden op de website van het Vrijwilligerspunt.

Met twee organisaties zijn adviesgesprekken gevoerd over het vrijwilligersbeleid in het kader van het keurmerk Goed Geregeld. Dit gebeurde met NJV de Haven en Stichting Kom In Mijn Tuin.

Bij Stichting MEERgroen heeft het Vrijwilligerspunt input geleverd bij een aantal fondsaanvragen en is ook samenwerkingspartner bij Burgerparticipatie in het Groen.

Jongeren en Vrijwilligerswerk

Net als voorgaande jaren heeft het Vrijwilligerspunt de maatschappelijke stage schooljaar 2015-2016 voor Hageveld uitgevoerd in de vorm van het gebruikelijke project in het voorjaar. In deze week doen 180 leerlingen 4-VWO hun maatschappelijke stage bij organisaties in Heemstede en omgeving. Ondanks het wegvallen van de financiering van de overheid gaat Hageveld door met de Maatschappelijke Stages en zijn er met het Vrijwilligerspunt nieuwe afspraken gemaakt.

Met de maatschappelijke stage worden jongeren in contact gebracht met verschillende vormen van vrijwilligerswerk bij organisaties in Heemstede en omgeving.

Al enige jaren is 10% van de nieuwe vrijwilligers, die zich bij het Vrijwilligerspunt aanmelden, jonger dan 25 jaar.

Het Vrijwilligerspunt wil graag het vrijwilligerswerk online toegankelijker maken en hoopt hiermee in 2017 te kunnen starten. Sinds 2010 zijn er meerdere online platforms voor Vrijwillige Inzet ontwikkeld en hierbij is nu al aangetoond dat hierdoor meer jongeren bereikt worden en zich vrijwillig inzetten. In 2016 is er een onderzoek gedaan naar het meest passende online matchingsplatform voor Heemstede. In de eerste helft van 2017 zullen we de gemeente hierover uitgebreid inlichten.

Scholing

Op twee momenten in het jaar verzorgt het Vrijwilligerspunt deskundigheidsbevordering voor vrijwilligersorganisaties.

In het voorjaar 2016 heeft het Vrijwilligerspunt in samenwerking met VWC Haarlem (Vrijwilligerscollege Zuid-Kennemerland) in Heemstede een workshopcarrousel georganiseerd met het thema 'Besturen met Passie'. Organisaties konden in twee rondes kiezen uit 4 workshops: "Conflict? Aan de slag!", "Bestuurslid worden: wie wil dat nog in deze tijd?", "Alle neuzen dezelfde

kant op: effectief vergaderen” en “de lokale politiek: hoe krijg ik daar een ingang?”. Het was een nuttige en gezellige avond met 22 deelnemers. In het najaar namen 12 deelnemers van 7 organisaties deel aan de workshop Goed Geregeld. In deze workshop konden de deelnemers toetsen of zij het goed geregeld hebben voor hun vrijwilligers. De workshop werd gewaardeerd met een 7,5.

Promotie en waardering Vrijwilligerswerk - Vrijwilligersfeest

Voor de dertiende keer werd op woensdag 23 november 2016 het Vrijwilligersfeest in opdracht van de gemeente georganiseerd. Het thema van de vrijwilligersprijs was dit jaar “De digitale vrijwilliger van het jaar”. Organisaties kunnen niet meer zonder website, Facebook, Twitter, Instagram, Snapchat. Vaak zijn hiervoor vrijwilligers achter de schermen actief. Tijdens dit feest is een aantal achter die schermen vandaan gehaald. Uit acht nominaties werd Dirk-Jan van der Wal van Spaarnegeuzen door de jury als winnaar gekozen. Er waren rond de 200 aanwezigen en de muziek werd verzorgd door de “Haarlemse Violdiva’s”.

Open Inloop op locatie

Het vrijwilligerspunt wil haar zichtbaarheid vergroten en is gestart met Vrijwilligerspunt Open Inloop op Locatie. In het najaar was het Vrijwilligerspunt te vinden in de bibliotheek. Twee keer was er open inloop in de Luifel op vrijdagmiddag.

Maatschappelijke effecten:

Om het voortbestaan van vrijwilligersorganisaties, maar ook van andere maatschappelijke instellingen in bijvoorbeeld de zorg te kunnen waarborgen, worden vrijwilligers steeds belangrijker. Door het brede netwerk en de goed gevulde database met gegevens van zowel vacatures bij organisaties als mogelijke vrijwilligers, is het Vrijwilligerspunt goed in staat om een bijdrage te leveren aan het vinden van de juiste vrijwilliger voor de juiste vacature. Het is in het belang van de organisatie en van de vrijwilliger dat ze goed bij elkaar passen. Vrijwilligers maken het mogelijk dat organisaties hun activiteiten kunnen blijven uitvoeren, ondanks reorganisaties en beperkte budgetten. Naast het eigen netwerk van organisaties, levert het Vrijwilligerspunt extra mogelijkheden voor het werven van vrijwilligers. Doordat het Vrijwilligerspunt breder kijkt, wordt de kans op succesvolle matches groter en verbreed automatisch het netwerk van de vrijwilliger en, met de vrijwilliger, het netwerk van de organisaties. De binding in de samenleving wordt hierdoor versterkt, wat Heemstede een aantrekkelijke gemeente maakt voor haar huidige en potentiële inwoners. Om hier een extra impuls aan te geven, onderzoekt het vrijwilligerspunt de mogelijkheden van een online platform om vrijwillige inzet en burenhulp en hoopt deze in 2017 te implementeren.

4. Beheer en exploitatie van gebouwen, accommodaties

Eethuis de Luifel

Eethuis de Luifel is van maandag t/m donderdag geopend voor een ieder die voor een aantrekkelijk prijs een vers bereide 3-gangen avondmaaltijd wil gebruiken.

Voor het eethuis is een kok in vaste dienst, die wordt geassisteerd door een aantal vrijwilligers die met het bereiden van de maaltijden in de keuken helpt. Daarnaast is er ook een aantal vrijwilligers die helpen met het serveren van de maaltijden.

Een groot deel van de bezoekers van het eethuis zijn senioren, die het niet leuk vinden -of zelf niet in staat zijn om te koken. Een groot deel komt ook voor de sociale contacten. We koppelen mensen die alleen komen graag aan een ander om mee te eten. De themamaaltijden twee keer per maand blijven nog steeds een groot succes gezien de aantallen bezoekers op deze avonden.

Het eethuis heeft in 2016 iets minder bezoekers over de vloer gehad dan in 2015. Het kerstdiner was afgelopen jaar net als de voorgaande jaren gepland op de laatste donderdag voor de kerstvakantie. Dit was nu op 22 december en waar normaal gesproken 100-120 bezoekers komen waren er dit jaar maar 35. Te dicht op de kerst en al veel andere etentjes en borrels in deze tijd waren veel gehoorde argumenten om niet te komen. Er zijn afgelopen jaar veel nieuwe gezichten gezien in het eethuis, die we nu wekelijks terug zien.

In totaal heeft het Eethuis het afgelopen jaar 3.095 maaltijden geserveerd, verdeeld over 178 avonden, dit is een gemiddelde van 17,39 maaltijden per dag.

Eethuis de Luifel verzorgt ook 3 dagen per week warme maaltijden voor het dagcentrum van SHDH op locatie aan de Lieven de Keylaan. Deze worden in het begin van de middag genuttigd. In totaal waren dit 2208 maaltijden verdeeld over 152 dagen.

Lunchcafé de Luifel

Lunchcafé de Luifel is minimaal 3 dagen per week geopend voor een ieder die lekker wil lunchen.

In 2016 heeft het lunchcafé 1.441 lunches verzorgd op 131 dagen, dit is een gemiddelde van 11 per dag. Dit aantal is nagenoeg gelijk aan de voorgaande jaren.

Vanaf juli 2016 verzorgt WIJ Heemstede vanuit het lunchcafé tegen een zeer schappelijk tarief ook lunches voor het in de Luifel gevestigde dagcentrum van SHDH. Dit waren 1232 lunches verzorgd over 115 dagen, een gemiddelde van 10,7 per dag.

Verhuur

Onze accommodaties worden in eerste instantie gebruikt voor de activiteiten die wij zelf organiseren. Daarnaast stellen we de ruimtes en bijbehorende faciliteiten tegen een kostendekkend tarief beschikbaar aan maatschappelijke organisaties. Voorbeelden hiervan zijn de Stichting Podia Heemstede, Vluchtelingenwerk, Buurtbemiddeling, de Harmonie St. Michael, zorginstellingen, en

diverse zangkoren en bridgeverenigingen. In de Luifel is er dagopvang voor mensen met (beginnende) dementie in juli gestart met eerst 4 dagen per week en per september 5 dagen per week.

In oktober is Zorgbalans in locatie de Molenwerf gestart met de dagopvang van een groep mensen met (beginnende) dementie. In eerste instantie voor 2 dagdelen. Zorgbalans hoopt dat er snel uitbreiding van dagdelen kan plaatsvinden in deze locatie.

Maatschappelijke instellingen hebben het afgelopen jaar 747 keer gebruik gemaakt van een ruimte. In totaal gaat het om ruim 43.500 bezoekers.

Indien beschikbaar, dan verhuren we ruimte aan commerciële organisaties en particulieren. Dit laatste doen we tegen marktconforme tarieven zodat deze bijdragen aan de dekking van de overhead. In dezelfde periode hebben commerciële instellingen/particulieren 25 keer een ruimte gehuurd, met bijna 1500 bezoekers.

Maatschappelijke effecten:

Door onze accommodaties en bijbehorende faciliteiten beschikbaar te stellen aan andere maatschappelijke organisaties kunnen inwoners voor een breder aanbod bij ons terecht. Het delen van ruimtes met andere organisaties zorgt voor kruisbestuiving en het voorkomen van overlap. Door het gezamenlijk gebruik van ruimtes zijn we in staat om de dienstverlening mede door samenwerking met andere organisaties te vergroten.

Julianalaan, “Bieb 2.0”

Het gebouw waar momenteel de huidige bibliotheek huisvesting heeft krijgt een bestemming voor een multifunctioneel gebruik, waarin straks meerdere organisaties hun huisvesting zullen hebben.

Nadat de gemeente eerst met diverse organisaties gesproken heeft over (potentiële) deelname in dit concept heeft de gemeente een werkgroep geformeerd met de definitieve deelnemende organisaties (WIJ Heemstede, Kontext, SHDH, Roads, Vitaliteitswinkel, Op Stoom, politie en de Bibliotheek). Het doel hiervan was om gezamenlijk de wensen en mogelijkheden te bespreken die de betreffende organisaties uit willen voeren op deze locatie. Ook werd geïnventariseerd welke ruimte(n) zij daarvoor nodig hebben. Tenslotte was het de bedoeling om de samenwerking tussen de organisaties op gang te brengen. Hiervoor zijn diverse bijeenkomsten georganiseerd. In 2017 wordt hier verder invulling aan gegeven.

Aan de gemeente is een voorstel gedaan door WIJ Heemstede om het beheer te gaan verzorgen voor deze locatie. De gemeente is hiermee akkoord gegaan en WIJ Heemstede zorgt ervoor dat er in de 2e helft van 2017 een beheerder voor de bieb 2.0 aangesteld wordt.

5. Ondersteunen van en samenwerken met andere organisaties

Het doel is het tegen lagere kosten kunnen aanbieden en ontwikkelen van maatschappelijk relevante activiteiten en het behouden van noodzakelijk ondersteunende functies.

Regionaal werken we op beleidsniveau samen met Pluspunt Zandvoort, Bloemendaal en Welzijn Bloemendaal. Via Welzijn Bloemendaal nemen we deel aan het Platform Wonen, Zorg en Welzijn. Bij dit bestuurlijk overleg zijn ook de portefeuillehouders van de gemeenten Haarlemmermeer en Zuid en Midden Kennemerland aanwezig.

WIJ Heemstede organiseert iedere laatste vrijdag van maand een open inloop gericht op laagdrempelig ontmoeten. Een aantal partners (SHDH, Zorgbalans, RIBW, MEE, Tandem, Bibliotheek, Kontext, De Baan, Vluchtelingenwerk) neemt hieraan deel of levert een bijdrage. De aanzet hiertoe is in 2015 gegeven en vanaf januari 2016 is gestart met de “Vrolijke Vrijdag”.

We bieden onderdak aan Stichting Vluchtelingenwerk Noordwestholland tegen directe kosten. Zij betrekken bij WIJ Heemstede ruimtes voor bijeenkomsten en wekelijkse spreekuren.

Als vervolg op de verhuur aan zorggerelateerde instellingen zoals Zorgbalans en Buurtzorg Nederland is er samenwerking op het gebied van vrijwilligerswerk en zorggerelateerde activiteiten. WIJ Heemstede maakt deel uit van de Brede School Molenwerf. Daarnaast wordt voor alle Heemstedse basis- en middelbare scholen een programma voor naschoolse activiteiten aangeboden.

Met mantelzorgorganisatie Tandem, Zorgbalans en SHDH wordt er weer intensiever samengewerkt op het gebied van activiteiten en ondersteuning ten behoeve van mantelzorgers. Zo heeft WIJ Heemstede deelgenomen en ondersteuning geleverd aan de week voor de ‘jeugdige mantelzorger’ die door Tandem werd georganiseerd.

Met SHDH werken we intensief samen met de dagbesteding voor ouderen. Zowel in de Luifel als in Lieven de Key zijn er groepen van SHDH gehuisvest waarmee samengewerkt wordt.

De administratie verzorgt naast alle administratie voor de Stichting WIJ Heemstede ook de administratie voor derden:

- Casca Kinderopvang BV. (planning, PR, algehele boekhouding incl. jaarverslag).
- Stichting Welzijn Ouderen (algehele boekhouding incl. jaarverslag)
- Welzijn Bloemendaal (algehele boekhouding incl. jaarverslag)
- Stichting Podia Heemstede (algehele boekhouding incl. jaarverslag, PR, kaartverkoop).

Maatschappelijke effecten:

Door de samenwerking met de diverse organisaties behalen we schaalvoordelen en zijn we in staat kosten te besparen en kwaliteit te behouden. Dit geldt vooral voor de administratieve ondersteuning die we voor een aantal organisaties uitvoeren. In 2016 zien we dat steeds meer organisaties open staan voor inhoudelijke samenwerking met WIJ Heemstede. WIJ Heemstede vindt

dit een positieve ontwikkeling.

6. Innovatie

Om de continuïteit van de organisatie te waarborgen oriënteren wij ons zowel intern als extern op de kansen die de decentralisaties ons bieden.

WIJ Heemstede heeft zich in 2016 op verschillende nieuwe initiatieven georiënteerd, zoals het “Digitale Platform”, Automaatje van de ANWB (vervoer door vrijwilligers), “Gesprek in de Wijk” en de “99 van Kennemerland” (plaats bieden voor medewerkers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt.) Het is de bedoeling dat wij de initiatieven waarvan wij het succes gehalte groot achten in 2017 daadwerkelijk handen en voeten geven.

Het aantal abonnementen op de digitale nieuwsbrief voor WIJ Nova is de 1.000 gepasseerd. De Facebookpagina is, net als de LinkedIn-pagina, omgezet naar een bedrijfspagina, waardoor we meer mogelijkheden hebben om dit medium in te zetten om mensen te informeren en organisaties en ondernemers in de regio te bereiken.

Maatschappelijke effecten:

Door de nieuwe media en projecten bereiken we nieuwe (kwetsbare) doelgroepen en versterken we de eigen kracht van de inwoners. Hierbij neemt WIJ Heemstede steeds meer de rol in van intermediair tussen organisaties en het ondersteunen van initiatieven van inwoners. Daarnaast zijn de innovaties er op gericht om de interne kosten te beperken of met dezelfde middelen meer te bereiken.

7. Financieel

Voor het financiële deel verwijzen wij naar het financieel jaarverslag 2016.

8. Klachtencommissie

We werken samen met andere welzijnsorganisaties ten aanzien van klachten van bezoekers, cliënten en deelnemers van cursussen. De regionale klachtencommissie voor WIJ Heemstede, Welzijn Bloemendaal en Pluspunt Zandvoort heeft in 2016 geen klachten ontvangen.

9. Verslag van het bestuur

Voorgeschiedenis

In 2015 ontwikkelden Stichting Casca en Stichting Welzijn Ouderen Heemstede (WOH) een welzijnsplan voor de toekomst. Om dit plan tot uitvoer te brengen en een gezamenlijk aanbod van activiteiten te realiseren was een nieuwe werkwijze én een nieuwe organisatie noodzakelijk. Daarom zijn beide organisaties op 1 januari 2016 samengegaan onder de naam 'WIJ Heemstede' en zijn ook de besturen van beide organisaties geïntegreerd.

De naam Casca is blijven bestaan voor de kinderopvang; deze is ondergebracht in een aparte juridische eenheid in de vorm een besloten vennootschap (BV).

Samenstelling bestuur van Stichting WIJ Heemstede (per 31 december 2016)

Het bestuur van Stichting WIJ Heemstede bestaat uit vrijwilligers en is samengesteld uit:

Mevrouw M.C.A. (Marianne) den Haan, voorzitter

De heer A. (Alexander) Koopman, penningmeester

Mevrouw A. (Ans) Meijer, secretaris

De heer R.J. (Remmert) Pels, bestuurslid

Mevrouw E. (Ems) Post, bestuurslid

De heer C. (Caspar) Jacobs, bestuurslid

Goed bestuur en toezicht in de welzijnssector

Het bestuur werkt op basis van de Governance Code Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, een belangrijke leidraad voor goed bestuur en toezicht. In de code goed bestuur zijn basisprincipes vastgelegd die een appèl doen op de professionaliteit van bestuurders en managers. Deze omvatten het gehele besturingsproces: beleid, uitvoering, toezicht en verantwoording en bestaan uit 9 principes. De principes zeggen iets over de waarden die aan het gedrag en de cultuur ten grondslag liggen en de kenmerken van de houding van waaruit betrokkenen handelen, zoals wederzijds respect, transparantie, dialoog, gezamenlijkheid en verantwoording.

De code helpt ons als bestuur bewust te reflecteren op de vraag: 'Hoe doen we het eigenlijk?' en 'Waarom doen we het zo?'. Daartoe belegt het bestuur o.m. jaarlijks een bijeenkomst waarop zij haar functioneren evalueert.

Vergaderingen en overleg in 2016

- In 2016 kwam het bestuur 10 maal plenair bijeen, in aanwezigheid van de interim directeur.
- Naast de jaarlijkse evaluatie van het bestuurlijk functioneren vond ook het jaarlijkse strategisch overleg plaats. Hierin wordt standaard aandacht gegeven aan ontwikkelingen in de samenleving die van invloed kunnen zijn op het sociale domein, aan kansen en bedreigingen, het opstellen c.q. bijstellen van het strategisch stappenplan en het uitdiepen van bestuurlijke, bedrijfsmatige en inhoudelijke ontwikkelingen.
- Het voltallige bestuur was aanwezig op de startbijeenkomst van 'WIJ Heemstede' en op de Kerstbijeenkomst.

- Een vaste vertegenwoordiger (de voorzitter) van het bestuur onderhield structureel contact met de interim directeur over lopende zaken.
- Een delegatie van het bestuur voerde in 2016 twee keer overleg met de GOR.
- De penningmeester had in 2016 twee keer een overleg met de accountant.
- Zoals gebruikelijk voerden interim directeur en een vertegenwoordiger van het bestuur (meestal de voorzitter) regulier overleg met de wethouder Welzijn.
- Een wisselende delegatie van het bestuur woonde de 'Vrolijke Vrijdag' bij, een bijeenkomst op de laatste vrijdag van de maand bedoeld voor inwoners van Heemstede en georganiseerd in samenwerking met partners van WIJ Heemstede.
- Nieuwe bestuursleden maakten uitgebreid kennis met de organisatie.

Aandachtspunten 2016

Het bestuur heeft in haar vergaderingen in 2016 de nadruk gelegd op:

- Het begrotingsbeleid, (de planning van) de meerjarenbegroting.
- De financiële situatie binnen WIJ Heemstede (risico analyse, de interne Governance, etc.).
- De uitvoering van het Transformatieplan.
- De organisatie van het personeelsbeleid.
- Het vastleggen van de financiële en personele controlefuncties.
- Het versterken van de bedrijfsvoering.
- De reguliere onderwerpen uit de planning & control cyclus van de stichting (het bespreken en vaststellen van het jaarplan, de (meer-)jarenbegroting, de jaarrekening en het jaarverslag) en de onderwerpen uit het Strategisch Stappenplan 2016.
- Het bibliotheekgebouw dat wordt omgebouwd tot een multifunctionele ontmoetingsplaats voor jong en oud.
- Het samengaan met een deel van Kontext.

Bestuurlijk organisatorische ontwikkelingen

Was 'Transformatie' in 2015 nog een papieren werkelijkheid, in 2016 zouden alle inhoudelijke en organisatorische voornemens echt 'tastbaar' moeten worden. En dat is gebeurd. Medewerkers, vrijwilligers, docenten en bestuur slaagden er steeds beter in mee te ontwikkelen met de nieuwe organisatie (ontstaan uit Casca en WOH), een nieuwe cultuur en een andere werkwijze.

De bedrijfsvoering binnen WIJ Heemstede werd intussen in al haar aspecten verder geprofessionaliseerd.

Halverwege 2016 verzocht de Raad van Toezicht van Kontext ons om hun maatschappelijk werk-team 'Heemstede / Bloemendaal' over te nemen. Het bestuur van WIJ Heemstede heeft hier positief op gereageerd. Onze organisaties vullen elkaar in veel opzichten aan en onze kernwaarden komen overeen. Beide organisaties bieden kansen aan kwetsbare Heemstedenaars, willen mensen met elkaar verbinden en hen sterken in het behoud van hun eigen regie op een zinvol en plezierig leven. Beide organisaties hebben nadrukkelijk ook veel aandacht voor de oudere inwoners. Na de integratie van Casca met Welzijn Ouderen Heemstede zou deze samenvoeging van het Heemsteedse deel van Kontext met WIJ Heemstede een tweede belangrijke stap op weg zijn naar een krachtige welzijnsorganisatie in Heemstede. En een logische voortgang van de al jarenlang bestaande samenwerking.

Eind 2016 werd, na weer een ingrijpend samenvoegingsproces, een overeenkomst met Kontext

gesloten zodat medewerkers en activiteiten van Kontext Heemstede en Bloemendaal, per 1 januari 2017 bij WIJ Heemstede ondergebracht konden worden. Deze samenwerking zal de slagkracht vergroten en meer mogelijkheden bieden om in te spelen op de ontwikkelingen in het sociale domein.

De gemeente Heemstede heeft, in het kader van haar visie op de toekomst van welzijn, aan WIJ Heemstede gevraagd in te zetten op een verdere uitbouw van haar werkzaamheden en uit te groeien tot het hét platform voor alle preventieve zorg in Heemstede. Een blijk van vertrouwen die het bestuur heeft gewaardeerd. Dankzij dit verzoek konden we in december 2016 starten met de werving van een directeur die de komende twee jaar, samen met alle betrokkenen, WIJ Heemstede verder zal uitbouwen tot een professionele, brede, toekomstbestendige welzijnsorganisatie.

Terugblik

2016 was een jaar met de nodige ingrijpende organisatorisch-bestuurlijke veranderingen. Veel tijd, energie en flexibiliteit was hiermee gemoeid. Het risico dat het welzijn van de Heemstedse bevolking, de corebusiness van WIJ Heemstede, er intussen onder zou lijden, was niet denkbeeldig. Gelukkig is daar geen sprake van geweest. Dankzij de enorme inzet van vrijwilligers, medewerkers, docenten en bestuur slaagde WIJ Heemstede er ook in 2016 in om een diversiteit aan activiteiten, diensten en cursussen voor jongeren, volwassenen en senioren in Heemstede aan te bieden. Zoals uit het jaarverslag blijkt, werden de beoogde resultaten voor 2016 gehaald, mét goed resultaat.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat alle noodzakelijke ingrediënten aanwezig zijn om met veel enthousiasme verder te gaan met dat waar we begin 2015 aan zijn begonnen. Wij liggen op koers, ook al realiseren wij ons dat er geen sprake is van een geplaveid parcours. Hoe dan ook, de inhoudelijke en organisatorische veranderingen van de afgelopen jaren zullen worden verankerd en uitgebouwd. In samenspraak met de inwoners zullen we een sterke en steeds overtuigender bijdrage gaan leveren aan het welzijn van de Heemstedse bevolking. Als sociaal makelaar streven we ernaar om, in nauw overleg met de gemeente en overige samenwerkingspartners, een netwerk van voorzieningen tot stand te brengen dat inspeelt op alle welzijnsvragen van Heemstede.

Vol vertrouwen en ambitie zien wij de toekomst tegemoet.

Namens het bestuur van WIJ Heemstede,
Marianne den Haan (voorzitter)

BIJLAGE

Overzicht prestaties *

Algemeen	2016		2015	
	Aantal	Deelnemers	Aantal	Deelnemers
Vrijwilligers WIJ Heemstede		265		150
Begeleiden maatschappelijke stages		4		3

Activiteiten **	2016		2015	
	Aantal	Deelnemer	Aantal	Deelnemers
Volwassenen	176	3889	139	3598
Senioren	116	3177	81	2391
Kinderen, tieners en jeugd	264	7757	143	3.007
Mensen met een beperking	14	452	27	599
Totaal	570	15.275	390	9595

* In de verschillende staatjes zijn, vanwege het samengaan tussen SWOH en Casca, niet altijd de cijfers uit 2015 verwerkt. Dit komt door de twee verschillende systematieken die beide organisaties gebruikten. De benodigde kengetallen waren niet altijd meer beschikbaar. Voor het jaarverslag 2017 zal de systematiek op elkaar afgestemd worden.

** Naast de basisactiviteiten organiseren we activiteiten en cursussen die buiten het budgetcontract vallen. Deze activiteiten zijn ten minste kostendekkend en dragen bij aan het dekken van de overhead en aan het welzijn in Heemstede.

Vrijwilligerspunt	2016	2015
Vrijwilligers	97	97
Vacatures	111	116
Bemiddelingen	118	124
Scholing, deelnemers	34	45

Beheer en eethuis	2016		2015	
	Aantal	Deelnemer	Aantal	Deelnemers
Maaltijden	178	3.094	178	3.299
Lunches	131	1.584	132	1.421
Totaal	309	4.678	310	4.720

Maaltijden dagcentra	2016		2015	
	Aantal	Deelnemer	Aantal	Deelnemers
SHDH Lieven de Key Warme Maaltijden	152	2.280	34	510
SHDH Luifel Lunches	1020	969	0	0
Totaal	254	3.249	34	510

Verhuur (maatschappelijke organisaties)	2016		2015	
	Aantal	Deelnemers	Aantal	Deelnemers
Structureel *	16	29.283	12	25.986
Incidenteel *	170	14.207	147	11.983
Totaal	186	43.490	159	37.969

* Naast de verhuur aan maatschappelijke organisaties verhuren we de resterende ruimte tegen marktconforme tarieven aan bedrijven en particulieren. Deze verhuur draagt bij aan de dekking van de overhead en aan het welzijn in Heemstede.

Totaal aantal bezoekers activiteiten	2016	2015
Senioren	12.708	10.047
Volwassenen	15.556	14.451
Jeugd en Jongeren	7757	5.266
Kwetsbare groepen	452	599
Totaal	36.473	30.363

Bezoekersaantallen WIJ Heemstede	2016	2015
Projecten Activiteiten	36.473	3.423 30.363
Eethuis + Lunch	7.927	5.230
Verhuur	43.490	37.969
Totaal	87.890	76.985

Activiteiten Pauwenhof	2016		2015	
	Aantal	Deelnemers	Aantal	Deelnemers
Zomercursussen	13	504	nb	nb
Bewegen	313	4057	156	nb
Creatief	290	3007	218	nb
Talen	24	228	19	nb
Educatief	76	827	92	nb
Inloop	39	104	42	nb
Totaal	755	8727	527	nb

Dagbesteding Lieven de Key	2016		2015	
	Aantal	Deelnemers	Aantal	Deelnemers
Senioren	150	2851	150	2385

Dienstverlening Lieven de Key	2016		2015	
	Aantal	Deelnemers	Aantal	Deelnemers
Receptie telefoongesprekken		6190		6345
Bezoekers receptie		1509		1799
Uitstapjes KO-bus		634		287
Huisbezoek	22	9	51	14
Vrijwilligersvervoer (ritten)	3753		3069	
Dagcentrum (ritten)		610		
Rijbewijskeuring		248		
Cursussen en diversen		164		
Klussendienst uitgevoerd	441		236	
Gezondheidshuis		45		
Verwijzingen ouderenadviseurs	106		nb	
Pedicure	116			
Samen eten		114		115
Belastingen (aangiftes)	210		214	