

STICHTING

BINDING

HELPT MEEDOEN!

JAARVERSLAG 2016



Inleiding

Hierbij presenteren wij het jaarverslag 2016 van Stichting Binding. Wij laten u graag zien hoe Stichting Binding in 2016 met haar vrijwilligers en professionals 'mee doen' mogelijk heeft gemaakt met en voor de inwoners van de gemeente Wijk bij Duurstede.

In 2016 zijn door Stichting Binding veel diensten verleend aan de inwoners van de gemeente Wijk bij Duurstede. In dit jaarverslag vindt u een weergave hiervan en verantwoorden wij wat de stichting heeft gerealiseerd in het afgelopen jaar. Dit jaarverslag is gebaseerd op het Dienstenboek 2016.

Er is hard gewerkt om onze missie vorm te geven. En dit doet Stichting Binding niet alleen. Met vrijwilligers en lokale partners werken we samen om zorg en welzijn dichtbij mensen te brengen.

Graag nemen we u mee langs de volle breedte van het werk van Stichting Binding. U leest in vogelvlucht de gerealiseerde activiteiten. Ondanks de beknopte weergave van de enorme hoeveelheid activiteiten, gesprekken en vrijwillige inzet laten we u zien dat Stichting Binding ook in 2016 haar missie heeft gerealiseerd.

2016 was het jaar waarin de effecten van de transitie haar beslag kregen. Voor inwoners ontstonden nieuwe mogelijkheden en manieren waarmee Binding op nieuwe manieren aan de missie 'Stimuleren en in staat stellen tot maximaal meedoen' kon werken.

Wij zijn trots op wat er door vrijwilligers, medewerkers en bestuur is gerealiseerd in 2016 voor en met de inwoners van Wijk bij Duurstede.

Egbert Oppenhuizen
Directeur

Etske C. Muis-Priester
Voorzitter van het bestuur

De jaarrekening 2016 is op te vragen bij Stichting Binding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
In transitie – de doorontwikkeling	4
Integrale organisatie in het sociaal domein	4
Netwerk.....	5
Bestuur	5
Jongerenwerk.....	6
Jongerenparticipatie.....	6
Gezond en veilig opgroeien	6
Vrijwilligers.....	8
Steunpunt Vrijwilligers	8
SWOC Cothen	8
Doorstart activiteiten	8
Begeleiding Vluchtelingen	9
Project Avanti	9
Jij Hoort Er Bij!	9
Beleef- en beweegtuin	9
Vervoersdienst	9
Grip op geld	9
Kookcafé	9
Dementievriendelijke gemeente	10
Wijk Helpt.....	10
Seniorenwerk	10
Maatschappelijk stages	12
Het Taalhuis.....	12
Welzijn op recept	13
Wijk voor Elkaar	13
Buurtbemiddeling	15
Participatiepunt Wijk.....	15
Maatschappelijk Betrokken Ondernemen	15
Mantelzorg Ondersteuning	16
Ketenzorg Dementie	17
Netwerk 75+	17
Sociaal Raadslieden	18
Loket Wijk.....	19

In transitie – de doorontwikkeling

Stichting Binding werkt vanuit de visie dat participatie van cruciaal belang is voor het welbevinden van de inwoners van de gemeente Wijk bij Duurstede. Dit geldt niet alleen voor de mensen die hulp kunnen gebruiken, maar ook voor de mensen die iets te bieden hebben. Om dit mogelijk te maken is ook in 2016 in verbinding met de praktijk (en dus inwoners) en in de nauwe samenwerking met partners en lokale overheid gewerkt aan onze missie:

Inwoners stimuleren én in staat stellen om maximaal mee te doen in onze gemeente

In 2015 is er veel veranderd in de uitvoering van het werk van Stichting Binding door de grote transitie in het sociale domein. In 2016 is door Stichting Binding gewerkt aan de doorontwikkeling tot een integrale organisatie in het sociale domein.

Brede toegang: LOKET WIJK

Stichting Binding realiseerde en faciliteerde een brede toegang voor inwoners. Dit kreeg heel concreet gestalte in het brede Loket Wijk en de uitvoering van team Wijk (Advies & Hulpverlening). Maar ook in het aanwezig zijn in de samenleving, een open cultuur, professionals die op de mensen afgaan en vragen 'ophalen', een outreachende werkwijze, verbindingen creëren in projecten en door partners te huisvesten en te faciliteren. In dit jaarverslag worden hiervan per werksoort voorbeelden gegeven.

Op maat & dicht bij

Stichting Binding werkt met vrijwilligers en professionals dichtbij en op maat. Door de lokale inbedding, kennis van de lokale situatie en goede toegankelijkheid was het werk van Stichting Binding dichtbij. Vanuit deze nabijheid is de voorwaarde gecreëerd om efficiënt en op maat met mensen te werken.

Eigen regie

Stichting Binding geeft mensen zelf de regie. Meedoen en welbevinden kan alleen als mensen hierover eigen regie hebben. Onderdeel van deze regie is ook aangegeven wat zelf gedaan gaat worden, waar men goed in is, waarin men een bijdrage kan en wil leveren. Dit element was in elk onderdeel van het werk van Binding van wezenlijk belang.

In verbinding

Stichting Binding werkt vanuit verbinding. Mensen leven in verbinding. Meedoen en welbevinden ontstaan in deze verbindingen. Stichting Binding faciliteert verbindingen met inwoners, vrijwilligers, collega's en organisaties.

Integrale organisatie in het sociaal domein

Stichting Binding was hiermee in 2016 een integrale organisatie in het sociaal domein en was als centrum voor zorg en welzijn actief op de gebieden Jeugd, Wmo, Participatie en Welzijn als:

- Laagdrempelige toegang tot informatie
- Verbinder van initiatieven en eigen kracht
- Aanbieder van algemene en collectieve voorzieningen
- Mobiliseren en ondersteunen van vrijwilligers & mantelzorgers
- Signalering van knelpunten en gaten in het aanbod
- Ondersteuner van inwoners op de onderste treden van de participatieladder
- Toegang tot individuele maatwerkvoorzieningen (Jeugd & Wmo)
- Lokale hulpverlening vanuit Loket Wijk

Dit deed Stichting Binding uiteraard niet alleen maar in verbinding met alle partners en leveranciers. Vanuit dit perspectief en haar werkpraktijk gaf Stichting Binding in 2016 vorm aan de realisatie van doelen uit het beleid van de gemeente op de gebieden:

- WMO beleid (inclusief transformatie)
- Jeugd beleid (inclusief transformatie)
- Participatiewet
- Vrijwilligersbeleid
- Ouderenzorg beleid
- Gezondheidsbeleid

De verantwoording van de uitvoering krijgt in dit jaarverslag vorm aan de hand van de werkgebieden zoals beschreven in het dienstenboek 2016:

- Jongerenwerk
- Vrijwilligers
- Mantelzorgondersteuning
- Sociale Raadslieden
- Uitvoering Loket Wijk & team Wijk

Netwerk

Stichting Binding werkt in allerlei netwerken samen met bewoners, vrijwilligers en professionals. Er is door Stichting Binding bijgedragen aan de ontwikkeling van Jong Wijk in Beweging/Jeugdsportfonds. Met Volksbelang en de gemeente wordt intensief samengewerkt op het thema leefbaarheid. Met Stichting Bed is een nieuwe manier van werken ontwikkeld. In het E&E gasthuis werkt Stichting Binding intensief samen met Quarijn. Samen met de Regionale Sociale Dienst is gewerkt aan aansluiting en verbinding van de domeinen door een aantal studiemiddagen. Binnen Wijk Helpt wordt met 26 vrijwilligersorganisaties samen gewerkt aan vrijwillige ondersteuning van inwoners op het gebied van Zorg en Welzijn. Met de OndernemersKring Wijk en het Revius wordt op verschillende vlakken samengewerkt rondom het thema (vrijwilligers)Werk. En zo zijn er nog meer voorbeelden waarin Stichting Binding in samenwerking haar eigen mogelijkheden beschikbaar stelt en de kracht van andere mensen en organisaties inzet om de missie in te vullen.

Ook fysiek werd de samenwerking in het 'Oude postkantoor' vormgegeven. In 2016 waren de volgende partijen een vast onderdeel in onze huisvesting:

- Regionale Sociale Dienst (RSD)
- Formulierenbrigade
- VICTAS/JELLINEK (Verslavingszorg)
- Schuldhulpverlening
- Voedselbank

Bestuur

Een goede organisatie staat of valt bij goed bestuur. Stichting Binding is dan ook blij met een representatief, kwalitatief en betrokken bestuur dat op hoofdlijnen actief is voor de stichting.

In 2016 kwam het bestuur 6 maal bij elkaar. Naast het input leveren op en vaststellen van jaarrekening en jaarverslag 2015, dienstenboek 2016, begroting 2016 is door het bestuur aandacht gegeven aan organisatieontwikkeling, de huisvesting, personeelsbeleid en strategie op de middellange termijn.

Jongerenwerk

Bij het jongerenwerk stonden de jongeren centraal. Er is door het Jongerenwerk gewerkt aan participatie en ontwikkeling van jongeren en aan veilig en gezond opgroeien binnen het gemeentelijk beleidskader jongerenwerk gemeente Wijk bij Duurstede 2014-2018

Jongerenparticipatie

Doel: Jongeren groeien op als zelfstandige volwassenen, die in verschillende sociale verbanden mee kunnen doen en een bijdrage kunnen leveren aan de samenleving, zowel nu als in de toekomst.

Het jongerenwerk richt zich op deze (talent)ontwikkeling in de contacten die het heeft met de jongeren. De jongeren hebben zelf ideeën en initiatieven. Het jongerenwerk heeft de faciliteiten om dit te realiseren. Ook beheerst het jongerenwerk agogische interventies om dit proces op weg te helpen of te laten ontstaan. De jongerenwerkers stimuleren en activeren zowel jongens als meiden om activiteiten op te pakken/te organiseren.

Op dit gebied is in 2016 het volgende bereikt:

- Er zijn 137 activiteiten waarvan ruim 100 door jongeren zelf georganiseerd. (Doel: minimaal 20) Gemiddeld 1,5x een contactmoment ter voorbereiding per activiteit
- Tijdens deze activiteiten zijn er 321 participerende jongeren geregistreerd. Dit gaat om circa 85 verschillende jongeren die iets georganiseerd hebben. (Doel: 50)
- Aan deze activiteiten hebben 3269 jongeren meegedaan (drempeloverschrijdingen). (Doel: 500)
- In alle activiteiten hebben jongeren als vrijwilliger hun bijdrage geleverd.
- De Roefeldag is in 2016 georganiseerd. 155 kinderen en 40 bedrijven deden mee. 13 vrijwilligers hielpen mee in de realisatie van deze dag.

In 2016 is was het jongerenwerk middels de jongerenwerkers ook actief op sociale media. Daarnaast is er een facebookgroep voor de vrijwilligers van het jongerenwerk. Deze bestaat uit 112 jongeren.

Gezond en veilig opgroeien

Doel: Zo min mogelijk jongeren komen in de zwaardere jeugdzorg terecht. Het alcohol- en drugsgebruik van jongeren daalt en jongeren komen pas op latere leeftijd in aanraking met alcohol en drugs.

Het jongerenwerk zoekt de jongeren op waar ze zijn en is zichtbaar en laagdrempelig aanwezig. De jongerenwerkers hebben (groepen) jongeren in beeld en signaleren eventuele (toekomstige) problemen. Het jongerenwerk richt zich op de relatie met jongeren. Bij vragen/problemen voert de jongerenwerker een zogenaamd situatieverhelderingsgesprek met de jongeren. De jongerenwerker kan ook de casus van de jongeren bespreken in een breder zorgoverleg. Door dergelijke vroeg signalering en agogische interventies kan het risico dat jongeren met een lichte problematiek in de zware zorg terecht komen worden verkleind. Alcohol en drugs zijn grote bedreigingen voor gezond en veilig opgroeien. Het jongerenwerk werkt alcohol- en drugsvrij, geeft advies en pleegt agogische interventies op dit gebied.

Op dit gebied is in 2016 het volgende bereikt:

- Er zijn 122 situatieverhelderingsgesprekken gevoerd. (Doel: 50)
- In 28 gevallen was jongerenwerk betrokken bij de hulpverlening (actief in het plan) of is er actief doorverwezen. Hier is een verschuiving uit 2015 doorgezet naar 2016. Jongerenwerkers werken echt aan de voorkant van het loket en zien een doorverwijzing naar een collega niet als 'doorverwijzing'. Daarnaast is er een groter betrokkenheid bij hulpverleningsplannen. (Doel: 40)
- 108 dagdelen is de MOP ingezet met 1904 drempeloverschrijdingen. (Doel: 160, 3600)
- 123 ambulante rondes gedaan (doel: 100-150)
- Bijdrage aan JOS overleg en wekelijks contact wijkagenten
- In 2016 zijn er gesprekken gevoerd met het Revius en is het Jongerenwerk betrokken geweest bij verschillende activiteiten op en met het Revius waaronder de snoeproute.
- Er zijn 100 coaching gesprekken gevoerd.

De cijfers samengevat en vanaf 2014 (zelfde meetmethode):

	2016		2015		2014	
	Activiteiten	MOP	Activiteiten	MOP	Activiteiten	MOP
Aantal keer/dagdelen*	137	108	74	138	65	159
Vrijwilligers ingezet	321	244	428	290	360	207
Deelnemers	3269	1904	1984	2722	1284	3543
<i>Jongens</i>	2344	1325	1298	2161	720	2957
<i>Meiden</i>	925	579	686	565	564	586
Gem Leeftijd laag	11,4	8,6	12,4	9,6	11,5	10,1
Gem Leeftijd hoog	17,8	18,2	18	19,5	15,9	19

	2016	2015	2014
	Aantal	Aantal	Aantal
Ambulante rondes	123	127	177
Situatieverheldering	122	146	89
Mee naar/betrokken bij hulpverlening	25	16	13
Doorverwijzing naar hulpverlening	3	1	8
Coaching	100	145	nvt
jongens	63	115	
meiden	36	30	
gem leeftijd	18	18	

*Uitgaande van 42 weken actief jongerenwerk

Overall

Het Jongerenwerk heeft de goede positie ten opzichte van jongeren, de buurten en de hulpverlening. Er is een breed bereik. De schade aan de MOP is eenvoudig opgevangen met andere activiteiten. In 2016 waren er minder grote events waardoor het aantal vrijwilligers wat ingezet is wat daalde. Echter het aantal kleine activiteiten groeide juist sterk. Er zijn dus veel contacten met jongeren. Elk jaar wordt er weer gekeken naar bewegingen en aansluitmogelijkheden bij jongeren. Deze dynamische en faciliterende opzet van het Jongerenwerk blijkt succesvol.

Vrijwilligers

Vrijwilligers zijn onmisbaar voor de samenleving én Stichting Binding. Het team Vrijwillige Inzet richt zich op het stimuleren en in staat stellen van mensen om vrijwilligerswerk te doen en ondersteunt vrijwilligers/mantelzorgers en hun organisaties om zich in te zetten voor anderen in de volle breedte van het werkveld.

Sinds 2015 is het team Vrijwillige Inzet het kader geworden waarbinnen alle activiteiten met vrijwilligers en mantelzorgers worden gefaciliteerd en gecoördineerd waar nodig. Dit zorgt voor betere verbinding in de brede scoop van vrijwillige activiteiten en initiatieven. Ook Mantelzorg Ondersteuning is hier aan toegevoegd omdat hier heel veel natuurlijke verbindingen zijn. In het dienstenboek 2016 had Mantelzorg Ondersteuning nog een aparte plek omdat het gemeentelijk een ander beleidsterrein is en daarom ook in deze verantwoording.

Het Gemeentelijk beleidskader: Wmo 2015 en Nota vrijwilligerswerk

Steunpunt Vrijwilligers

Mensen die zich vrijwillig willen inzetten worden ondersteund bij het vinden van een plek. Vrijwilligersorganisaties worden ondersteund in het werken met vrijwilligers en als vrijwilligersorganisatie. Verbinden van mensen, ideeën, projecten en organisaties om inzet passend en effectief te maken.

In 2016 heeft het Steunpunt Vrijwilligers vrijwilligerswerk mogelijk gemaakt in de gemeente Wijk bij Duurstede.

Het Steunpunt Vrijwilligers heeft verschillende organisaties en vrijwilligers geholpen bij hun vragen rondom vrijwilligerswerk. Ook is er in de breedte publiciteit gecreëerd door regelmatig met artikelen in de lokale kranten te staan. Er zijn door het Steunpunt Vrijwilligers 130 mensen naar vrijwilligerswerk bemiddeld door warme bemiddeling. Daarnaast is er veel ondersteuning en advies gegeven aan organisaties en zijn initiatieven genomen of ondersteund.

Een groot deel van het werk van het Steunpunt Vrijwilligers inzet bestaat uit het ondersteunen, initiëren en verbinden van vrijwillige initiatieven. In het verlengde van dit werk ligt het ontwikkelen van collectief aanbod vanuit het samenbrengen van individuele vragen. In dit jaarverslag licht Stichting Binding graag wat uitgebreider toe welke grotere projecten/initiatieven er door dit team zijn gefaciliteerd in 2016 naast alle lopende werkzaamheden.

SWOC Cothen

Samen met SWOC is in 2016 een onderzoek gedaan onder alle inwoners van 55+ in Cothen. Vanuit dit onderzoek wordt samen met SWOC gekeken naar aanbod en activiteiten in Cothen op basis van uitkomsten.

Doorstart activiteiten

In 2016 zijn twee zelfstandige activiteiten/verenigingen door Steunpunt Vrijwilligers ondersteund in het ontmantelen van de formele organisatie en zijn de activiteiten (soms in afgeslankte vorm) voortgezet onder Stichting Binding. Dit is een signaal dat er in het maatschappelijk veld nog zeer veel gedrevenheid is om activiteiten te verzorgen maar het in stand houden van rechtspersonen vaak kwetsbaar blijkt. Stichting Binding hierin een faciliterende rol in.

Begeleiding Vluchtelingen

In een initiatief van gemeente, kerken, Volksbelang, Vluchtelingenwerk en Regionale Sociale Dienst is bekeken hoe de integratie van een nieuw stroom vluchtelingen kon worden gekanaliseerd. Met de kerken, Bibliotheek Z-O-U-T en Vluchtelingenwerk is een ontmoetingsplek opgezet: 't Trefpunt.

Project Avanti

Een buurtproject samen met Volksbelang, de politie, de gemeente en Buurtzorg. Eerste fase van dit project was rond de Dr. Janssenflat. Samen is er contact gelegd met de bewoners en de vragen en initiatieven van inwoners zijn gezamenlijk opgehaald. Vanuit deze succesvolle samenwerking zijn ook initiatieven in andere buurten gestart.

Jij Hoort Er Bij!

Dit ouderinitiatief is in 2015 opgestart, maar de eerste activiteiten waren in 2016. Dit jaar zijn twee Sportproeverijen en twee Cultuurproeverijen georganiseerd voor kinderen die 'om wat voor reden dan ook' niet bij gewone programma in sport en cultuur kunnen meedoen. Er waren 30 tot 40 deelnemers per proeverij (kinderen tussen 6 en 16 jaar). Elke keer waren drie of vier maatschappelijke organisaties die aan de proeverij meewerkten.

Beleef- en beweegtuin

Samen met E&E Gasthuis, fysiotherapeut Weustink en gemeente is gewerkt aan tot de totstandkoming van de Beleef- en Beweegtuin. Dit was een droom van een zeer betrokken docent Bewegen voor ouderen. Fondsenwerving en afstemming van alle facetten van de tuin was de bijdrage van het Steunpunt.

Vervoersdienst

In 2016 is samen met De Wijkse Dienst begonnen met een onderzoek naar de haalbaarheid van een vrijwillige vervoersdienst binnen de gemeente Wijk bij Duurstede. Dit onderzoek heeft geleid tot een projectplan en zal in 2017 verder worden uitgewerkt.

Grip op geld

Eind 2016 is op informele wijze Grip Op Geld van start gedaan. Dit is een inlooppunt voor mensen met financiële vragen en problemen. De samenwerkende partijen zijn RSD, Sociale Raadslieden, Humanitas en het Steunpunt Vrijwilligers. Op dinsdagmiddag komen mensen binnen bij Sociale Raadslieden en worden waar mogelijk/nodig door verwezen naar vrijwilligers, die helpen bij het onder controle krijgen van de (financiële) administratie.

Kookcafé

In het voorjaar van 2016 is er een pilot gedraaid van dit nieuwe initiatief: samen koken en eten om een sociaal netwerk op te bouwen en te participeren. De 12 aanmeldingen kwamen via de volgende projecten/aanmelders binnen:

Loket Wijk hulpverlener	4
Wijk voor Elkaar	4
TaalHuis	2
Zelf via krant	1
Victas	1

Na de pilot is een groep van 6 deelnemers door gegaan met samen koken bij iemand thuis.

Dementievriendelijke gemeente

Er is veel tijd geïnvesteerd in het actieplan rondom dementievriendelijke gemeente. In de week van de Dementie zijn verschillende programmaonderdelen verzorgd of gefaciliteerd. Het netwerk van het Steunpunt Vrijwilligers is ingezet om deze week tot een succes te maken.

Het vrijwillige initiatief Stand by Duurstede is door het team Vrijwillige inzet ondersteund. Daarnaast is er intensief met o.a. aanbieders gekeken naar andere vormen van dagbesteding. Dit is een moeizaam traject waar in 2017 verder voortgang aan wordt gegeven.

Wijk Helpt

Wijk Helpt is een alliantie van maatschappelijke vrijwilligersorganisaties in Zorg en Welzijn die samen inwoners waar mogelijk helpen middels vrijwilligers. Team Vrijwillige Inzet ondersteunt, initieert en faciliteert deze alliantie.

In 2016 werd bereikt:

- 467 hulpvragen werden behandeld (doel 300). Hiervan zijn 369 aanvragen door de hulp & Klussendienst en de PC dokter van Stichting Binding gedaan.
- Er is gepromoot voor Wijk Helpt 572000 middels publicaties, presentaties en folders.
- Er zijn vergaderingen geweest waarin de hoofdlijnen met de betrokken partijen werden afgestemd.
- Er is geen conferentie georganiseerd. In het netwerk is de ambitie geformuleerd om dit ongeveer eens per twee jaar te doen. Daarom is deze doelstelling aangepast gedurende het jaar.

In 2016 is Wijk Helpt een voorbeeld geweest voor toegankelijk maken van informele zorg. Op het Gratis Goud festival is uitgelegd hoe Wijk Helpt is ontstaan en in Leusden is men actief een soort gelijk netwerk gaan opzetten.

Door de verbinding met en bij Stichting Binding is er altijd professionele back up voor lastige situaties of knelpunten.

Het vinden van maatjes bleek in 2016 soms lastig doordat de organisaties die deze normaliter leveren vol raakten.

In 2016 is een telefonisch onderzoek gedaan naar de tevredenheid rondom de hulp. 99% was content over de service van de vrijwilligers.

Seniorenwerk

In 2016 is er door en voor senioren in de gemeente Wijk bij Duurstede veel werk verzet. Zoals aangegeven in het dienstenboek 2016 komen de activiteiten en diensten voor en door senioren op verschillende beleidsterreinen terug.

Er zijn heel veel diensten en activiteiten verzorgd door de vrijwilligers van het Seniorenwerk in de gemeente Wijk bij Duurstede. Stichting Binding verzorgt de ondersteuning en coördinatie en faciliteert de fysieke ruimte van al dit werk met slechts 16 uur coördinatie en 4 uur administratieve ondersteuning

In 2016 is er in het Seniorenwerk gewerkt door 183 vrijwilligers. Met elkaar is er voor circa 66 uur per week aan activiteiten georganiseerd voor een grote groep senioren in de gemeente Wijk bij Duurstede. Door deze activiteiten wordt meedoen gestimuleerd en sociale cohesie bevorderd.

Sociale activiteiten

Er is een breed aanbod aan sociale activiteiten verzorgd voor de senioren in de gemeente Wijk bij Duurstede. Een brede en divers aanbod waar ook in 2016 goed gebruik van is gemaakt.

Per week waren er voor dit soort activiteiten ongeveer 200 deelnemers per week in de gemeente Wijk bij Duurstede. Ook wordt de accommodatie in Wijk bij Duurstede gebruikt door externe verenigingen.

In de zomer is er een speciaal zomerprogramma neergezet voor de senioren die niet op vakantie waren in de zomermaanden. Dit programma is zeer goed bezocht.

Gezondheid

Een groot deel van de activiteiten van het Seniorenwerk is gericht op gezondheid en beweging. Wekelijks hebben er circa 240 deelnemers meegedaan aan een activiteit rondom bewegen.

Alle activiteiten (Sociaal & Gezondheid) hadden in 2016 ongeveer 440 deelnemers per week.

(Samen) eten

Een ander aspect van gezondheid en zelfredzaamheid is goed eten. Stichting Binding ondersteunt en faciliteert een groep vrijwilligers die dagelijks de maaltijden van Tafeltje Dekje rondbrengt. In 2016 zijn vanuit Tafeltje-Dekje 9144 maaltijden uitgereden in de hele gemeente. Deze service wordt mede mogelijk gemaakt door een subsidie voor de vervoerskosten door de Willem van Abcoudestichting. Deze voorziening wordt uitgevoerd door Stichting QuaRijn Woonzorgcentrum Beatrix in Doorn en de vrijwilligers van Stichting Binding in Cothen en Wijk bezorgen de warme maaltijden.

Op twee plaatsen in de gemeente Wijk bij Duurstede wordt door vrijwilligers maandelijks een lunch of maaltijd georganiseerd. In Langbroek waren er in 2016 41 deelnemers en in Wijk bij Duurstede 20 deelnemers per keer.

Er wordt maandelijks een rijbewijskeuring gehouden. Hier hebben 150 deelnemers aan meegedaan.

Digitale zelfredzaamheid- Leercentrum

Cursussen rondom digitale zelfredzaamheid worden gedurende het hele jaar georganiseerd. Hierbij is belangrijk dat het de zelfredzaamheid van deelnemers vergroot en de betrokkenheid bij de samenleving verhoogt. Het gaat dan om tabletcursussen, computersoos, Internetbankieren, Tablet Android, Windows 10 en Ipad. Daarnaast betekenen vrijwilligers van het Leercentrum ook veel in de vragen die er via Wijk Helpt rondom ICT worden gesteld. In 2016 zijn er ongeveer 120 deelnemers geweest. Het Leercentrum bestaat in 2016 uit 9 ambassadeurs/docenten, 13 ambassadeurs/assistent-docenten, 4 gastvrouwen en 1 vrijwilliger die de presentielijsten doet.

Stichting Binding Seniorenwerk is aangesloten bij de landelijke vereniging SeniorWeb. Hiervoor krijgen de vrijwilligers jaarlijks cursussen aangeboden om hun kennis bij te spijkeren.

Samenwerken met andere verenigingen

Vanuit het Seniorenwerk van Stichting Binding wordt samen gewerkt met veel verschillende partijen. In 2016 zijn er activiteiten, projecten en andere vormen van samenwerking geweest met: De WABO, de Rabobank, Stichting Boogh, Gemeente Wijk bij Duurstede, Dorpshuis de Toekomst, SWOC, Stichting Wijkse Projecten, Handje Helpen, Hospice Duurstede, Stichting Welzijn Ouderen Bunnik, Vluchtelingenwerk en Quarijn.

Maatschappelijk stages

Jong geleerd is oud gedaan. Via Maatschappelijke stage ontdekken jongeren het vrijwilligerswerk. Maatschappelijke organisaties bieden plekken voor deze stages en ontdekken de potentie van jonge vrijwilligers.

In 2016 is voor het Revius Wijk en Doorn, SG Maarsbergen en Schoonoord de Maatschappelijke Stage verzorgd. In totaal is voor 13.895 uur aan vrijwilligerswerk gerealiseerd door 528 leerlingen.

- Voor het eerste jaar van Het Revius is 5520 uur aan vrijwilligersuren gerealiseerd in projectvorm.
- De tweede jaar lintstage is voor Het Revius uitgevoerd. Hierin is voor 5825 uur aan vrijwilligerswerk gecreëerd.
- Voor SG Maarsbergen is voor 864 uur aan vrijwilligerswerk georganiseerd.
- Voor Schoonoord Doorn is voor 810 uur aan vrijwilligerswerk gerealiseerd.

In totaal deden 80 vrijwilligersorganisaties mee aan de realisatie van de Maatschappelijk Stage.

Het Taalhuis

Sinds 2015 is er een Taalhuis gestart in Wijk bij Duurstede. De coördinatie en realisatie is belegd bij Team Vrijwillige Inzet van Stichting Binding. De vrijwilligers dragen het Taalhuis en ontwikkelen allerlei prachtige initiatieven rondom het Taalhuis.

De cijfers van het Taalhuis in 2016:

Actieve taalvragers in 2016: 81

Afgeronde trajecten in 2016: 21

Actieve vrijwilligers in 2016: 82

Afgeronde vrijwilligers in 2016: 32

Het taalhuis is een mooi voorbeeld van hoe er vanuit input van Loket Wijk (individuele vragen) een collectieve voorziening wordt gerealiseerd. Dit blijkt ook uit de analyse van de aanmelders van de afgelopen 2 jaar. Loket Wijk en RSD zijn de hofleveranciers van aanmeldingen voor het Taalhuis.

Aantal aanmeldingen van taalvragers sinds de start 2 jaar geleden, kwam tot stand via de volgende aanmelders:

Loket Wijk balie	27
Loket Wijk team	7
RSD	19
Vluchtelingenwerk	16
Via taalvrijwilliger	14
Bibliotheek balie	11
Via mede taalvrager	5
ROC	4
Inburgeringsinstantie	1
Middelbare school	1
Werkgever	1

Dit mooie project vormt mensen die moeite hebben met de taal heeft veel ontwikkelingen gekend in 2016. Zo is er geïnvesteerd in voorlezen, taalcoaching en wordt er actief gekeken naar taalstages en toeleiding tot werk. Eind 2016 is er begonnen met een evaluatie om in 2017 de juiste keuzes te kunnen maken voor de doorontwikkeling van dit prachtige project.

Een aantal voorbeelden uit de praktijk van het Taalhuis:

Voorlezen

In april 2016 kwam via Loket Wijk een aanmelding van een moeder met een zoontje die moeite heeft met taal. Vrijwillig coördinator Mart is op huisbezoek gegaan. De moeder komt uit Griekenland en zij spreken thuis vooral Grieks, het zoontje komt moeilijk mee op school. Moeder spreekt zelf ook slecht Nederlands maar zij heeft nu geen behoefte aan ondersteuning. Een taalvrijwilliger start met wekelijks een uurtje voorlezen aan het jongetje. Het plezier in boekjes wordt vergroot, net als de Nederlandse woordenschat en door middel van open vragen stellen tijdens het voorlezen wordt de taalproductie gestimuleerd. Hierdoor wordt waarschijnlijk dat het jongetje een betere start zal maken in groep 3 volgend jaar.

Taalcoaching

De Griekse moeder van het jongetje spreekt zelf slecht Nederlands. Ze is enthousiast over de aanpak van het TaalHuis en na enkele gespreken met de vrijwilliger die voorleest, besluit ze toch een aanvraag te doen tot een 1-op-1 taalcoach zodat zij zelf ook haar taal kan verbeteren. In oktober 2016 start er een vrijwillige taalcoach aan huis om de moeder te ondersteunen. Zij gaan aan de slag met de methodiek Succes, dit zijn invulboekjes die via Stichting Lezen & Schrijven aangeleverd worden. Om haar sociale netwerk te vergroten wordt nu gekeken naar de mogelijkheid dat moeder ook aan het PraatHuis kan deelnemen op maandag ochtend.

PraatHuis

Een aantal gezinnen die in Cothen wonen komen uit Sri Lanka, zij wonen al ongeveer 20 jaar in Nederland. De mannen werken en de vrouwen zijn huisvrouw en spreken slecht Nederlands. Zij blijken een geïsoleerd leven te leiden. Ook onderling contact is er niet veel. De kinderen gaan naar school en spreken beter Nederlands dan hun ouders. Door mond-op-mond reclame zijn er een aantal vrouwen met Sri-Lankaanse afkomst zelf naar de bibliotheek toe gekomen en hebben zich aangemeld voor het TaalHuis. Na een intake gesprek startten ze als deelnemer bij het PraatHuis. Hier valt de vrijwilligers op hoe slecht hun Nederlands is na al die jaren dat zij al hier wonen. Echter, ze voelen zich welkom bij het PraatHuis en de vrijwilligers van het PraatHuis merken dat zij het gezellig vinden en zich steeds beter verstaanbaar kunnen maken. Op deze manier wordt de zelfredzaamheid van deze vrouwen gestimuleerd.

Welzijn op recept

In 2016 is het concept Welzijn op Recept ontwikkeld. Tien van de elf huisartsen en alle fysiotherapeuten tekenden in 2016 de intentieovereenkomst rondom Welzijn op recept. Op 1 december 2016 is een welzijnsconsulent vanuit Team Vrijwillige Inzet aan de slag gegaan om met mensen welzijn-arrangementen op maat op te stellen. Daarnaast is zij gekoppeld aan de pilot met Vitras, Abrona en Kwintes rondom het goed inzetten van begeleiding en waar mogelijk afschalen of aanvullen van deze begeleiding via Welzijn. De eerste resultaten in december 2016 zien er veelbelovend uit!

Wijk voor Elkaar

Bij Wijk voor Elkaar worden deelnemers begeleid door vrijwillige coaches in het klimmen op de participatieladder. Van deelname aan sociale activiteiten tot zelfstandig vrijwilligerswerk en zelfs betaald werk. Wijk voor Elkaar is gericht op meedoen en maatschappelijke participatie en sluit goed aan op de verschillende prestatievelden van de WMO. De drie speerpunten uit het project:

1. Sociale leefbaarheid en Samenhang (prestatieveld 1)
2. Vrijwillige inzet (prestatieveld 4)
3. Participatie van mensen met beperking, een chronisch psychisch of psychosociaal probleem

Wijk voor Elkaar is schoolvoorbeeld van een project waarin een waardevolle collectieve voorziening is gecreëerd die maatschappelijk rendement levert en die goed aangesloten is op Loket Wijk en de RSD.

Resultaten

Actieve vrijwillige coaches in 2016: 5 (Doel 5)

Actieve deelnemers in 2016: 42 (Doel: 15-20)

Afgeronde trajecten in 2016: 17

Actieve aanmelders in 2016:

Loket Wijk hulpverlener	15
RSD	9
TaalHuis	1

Redenen afronding trajecten in 2016:

- Zelfstandig vrijwilliger geworden.	3
- Betaald werk gevonden.	1
- Opleiding gestart.	1
- Niet geplaatst na intake.	3
- Gedemotiveerd.	5
- Meer zorg, minder vrijw.werk.	3
- Verhuisd.	1

De vrijwillige werkplekken in 2016: Bartimeus Langbroek, Basisschool De Horn kleutergroep, Binding kantoor, Bossewaard koken, E&E activiteitenbegeleiding, E&E verzorging, Hof van Wijk, Kinderboerderij, De Wijkse Moestuin Matthijs, Nogges, Wijk Helpt klussendienst, Spelerij Maatjes, Rozebotteltuin en de tennisvereniging.

Een aantal voorbeelden:

Een meneer werd via de participatiecoach van de RSD aangemeld bij Wijk voor Elkaar. Door lichamelijke klachten zat hij al jaren thuis. Betaald werk zat er niet meer in. Zijn dagen werden hetzelfde van het thuis zitten. Hij stond open voor vrijwilligerswerk. Het was nog een uitdaging om iets voor hem te vinden omdat hij niet lang kon zitten of staan. In het E&E is hij aan de slag gegaan als klusjesman. Hier klikte het niet met de andere vrijwilligers en werknemers vanwege zijn bijzondere karakter. Nu is hij al 1,5 jaar actief in de keuken bij zorgboerderij de Bossewaard in Cothen, 2x per week gaat hij eind van de middag op zijn brommer naar Cothen om te helpen met koken voor alle bewoners. Het bevalt hem erg goed. De begeleidende vrijwilligers melden dat hij hier goed binnen de doelgroep past. Hij heeft nu weinig begeleiding meer nodig vanuit Wijk voor Elkaar en groeit uit tot zelfstandig vrijwilliger.

Een mevrouw werd via een adviseur van Loket Wijk aangemeld bij Wijk voor Elkaar. Mevrouw S. heeft NAH en zocht dagbesteding en structuur in haar week, het liefst buiten en/of iets met bloemen en planten. Wel een rustige omgeving zonder werkdruk in verband met haar NAH. Zij had nare ervaringen bij bloemisten en vond het erg spannend om weer aan de slag te gaan. Zij is gestart bij de Wijkse Moestuin en dit bevalt haar erg goed. Ze heeft weer meer structuur in haar week en geniet van het groeien en bloeien in de tuin. Zij is inmiddels zelfstandig vrijwilliger bij de moestuin.

Een meneer heeft verslavingsproblematiek en veel problemen thuis. Hij is door een hulpverlener van Loket Wijk aangemeld bij Wijk voor Elkaar en start als vrijwilliger bij de tennisvereniging. In verband met zijn problemen thuis is hij ook regelmatig afwezig bij zijn vrijwilligerswerk. Maar zodra hij aanwezig is geniet hij ervan, werkt hij hard en het liefst 4 ochtenden en biedt zijn coach hem regelmatig een luisterend oor. Zonder zijn vrijwilligerswerk zou hij geen structuur meer hebben in zijn dagelijks leven. Hopelijk kan hij uiteindelijk doorgroeien naar betaald werk.

Buurtbemiddeling

Vanuit team Vrijwillige Inzet worden de vrijwilligers van Buurtbemiddeling gecoördineerd. Vanuit Loket Wijk komen de aanmeldingen en de inhoudelijke ondersteuning. De vrijwilligers van Buurtbemiddeling zijn goed opgeleide mediators. Voor dit werk zijn er 5 getrainde vrijwilligers beschikbaar die een aantal begeleide intervisiebijeenkomsten hebben gedaan met een medewerker van Loket Wijk.

In 2016 zijn er 8 casussen aangemeld. De opbouw van de casussen was:

Huurwoningen: 5

Koopwoningen: 3

Van de 8 casussen hebben 7 situaties zich met behulp van Buurtbemiddeling opgelost en 1 is doorgezet naar Loket Wijk in verband met gedragsproblematiek.

Participatiepunt Wijk

In 2016 is intensief gewerkt aan de begeleiding van mensen richting vrijwilligerswerk vanuit het Participatiepunt Wijk waar het Steunpunt onderdeel van was. Wekelijks overleg over mogelijkheden voor mensen en het actief zoeken naar plekken voor vrijwilligerswerk om mensen actief te krijgen of te houden behoorden in 2016 tot de werkzaamheden van het Steunpunt. Daarnaast is er geïnvesteerd in verbindingen met UWV en de Wijkse Werkplaats.

Maatschappelijk Betrokken Ondernemen

Het verbinden van bedrijven met maatschappelijke organisaties is essentieel voor een gezonde maatschappij. Verbindingen creëren tussen organisaties, bedrijven en scholen levert grote meerwaarde op voor allen.

Wat we bereikten in 2016:

- Samen met Revisus en OKW organiseerden we de WOP stages voor VMBO en Havo
- De samenwerking met de Wijkse Werkplaats is voortgezet. Het participatiepunt is ingezet als regulier overleg en het Steunpunt heeft voor de Wijkse werkplaats werkplekken gezocht in de non-profit sector. Ook zijn er onderling meerdere cliënten uitgewisseld.
- Het Steunpunt is één van de partners in het MVO platform, samen met gemeente, OKW en enkele individuele ondernemers (ZZP-ers)
- Het Steunpunt is één van de partners in werkbijduurstede en één van de initiatiefnemers van de website werkinwijk.nl. De vrijwilligersvacaturebank is direct aan deze website gelinkt.

Mantelzorg Ondersteuning

Binnen de samenleving moeten mensen meer voor elkaar zorgen. Professionele zorg wordt geboden wanneer dit nodig is en is aanvullend op mantelzorg en andere oplossingen vanuit de eigen kracht of het sociale netwerk. Mantelzorgers krijgen de ondersteuning die noodzakelijk is.

In 2016 is er door Mantelzorg Ondersteuning gewerkt aan ondersteunen van mantelzorgers, bekendheid geven en genereren voor mantelzorgers en de ondersteuning hiervoor, respijtzorg organiseren en realiseren binnen de ondersteuning en binnen het netwerk van zorg en welzijn de mantelzorgers onder de aandacht brengen bij de professionals.

Ondersteuning bieden

De kern van de mantelzorg ondersteuning was ook in 2016 de begeleiding en het advies in de individuele situaties die ondersteuning vroegen. Daarnaast zijn er groeps- en themabijeenkomsten gehouden.

In 2016 is op het gebied van ondersteuning geven bereikt:

- 57 adviestrajecten (doel: 75 trajecten) Door langdurige ziekte is de inzet van de consulent voor advies beperkt geweest in 2016.
- 24 begeleidingstrajecten. (doel: 25 trajecten). De situaties waren complex en vroegen een langere periode van begeleiding.
- Het inloopspreekuur is gerealiseerd.
- Er zijn 13 lotgenoten en themabijeenkomsten door het steunpunt georganiseerd. Thema's waren Dementie (4x), ASS (4x), NAH (1x) en in het kader van Fitstroke (3x). Dit aantal bijeenkomsten (gemiddeld 1x per maand lijkt aan te sluiten bij de wens van de mantelzorgers.

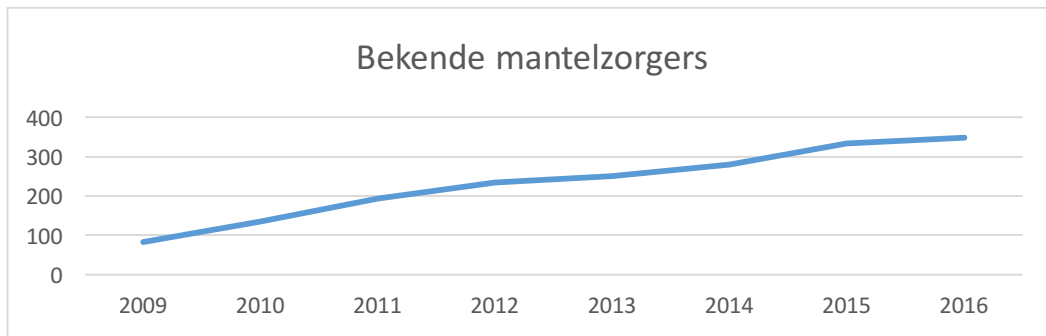
	Adviestrajecten	begeleidingstrajecten	Totaal
2016	57	24	81
2015	65	24	89
2014	71	22	93
2013	62	28	90

Bekendheid geven

Om mantelzorgers te ondersteunen moeten mensen zich bewust zijn van het feit dat ze mantelzorgers zijn en op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot ondersteuning.

In 2016 is het volgende bereikt:

- 56 nieuwe mantelzorgers (doel: 50). In totaal zijn er 348 mantelzorgers in beeld.
- Er waren 75 deelnemers aan de dag van de Mantelzorg. (doel: 70 deelnemers)
- Er is ruim aandacht geweest voor mantelzorg in de lokale kranten in 2016 en middels 2 nieuwsbrieven.
- Omdat veel eerste en tweede lijnszorg in aanraking komt met mantelzorgsituaties en omdat de begeleiding van deze situaties veel afstemming met de zorg vragen is de consulent veel aanwezig geweest bij (netwerk)overleggen zoals bijvoorbeeld de sociale markt en WIEL bijeenkomsten.



Respijtzorg aanbieden

Respijtzorg is het middel om mantelzorgers te ontlasten. De consulent maakt respijtzorgvoorzieningen inzichtelijk voor de mantelzorgers van de gemeente Wijk bij Duurstede en helpt door mantelzorgers dusdanig informeren dat zij de meest passende respijtzorgvoorzieningen weten aan te vragen. Er wordt dan ook intensief samenwerkt met de (vrijwillige) organisaties die deze respijtzorg aanbieden.

In 2016 is op gebied van respijtzorg bereikt:

- In 40-50% van de gesprekken was respijtzorg een thema. Dit doel is in de huidige registratie niet goed te meten. Echter de ervaring leert dat dit bij bijna de helft van alle gesprekken een thema is.
- In alle netwerkcontacten is respijtzorg een thema geweest bij de Mantelzorg consulent
- Er is intensief meegewerkt aan de ondersteuning van WijkHelpt en Stand by Duurstede vanuit het oogpunt respijtzorg.

Netwerk en verbinding

Door de koppeling van Mantelzorg ondersteuning aan het team Vrijwillige inzet is een nog betere verbinding met de vrijwillige respijtzorg ontstaan. De verbinding met eerste lijn en de huisartsen is goed in stand gehouden.

Ketenzorg Dementie

In 2016 is de financiering van de casemanager Dementie door de zorgverzekeraars gewijzigd. Dit heeft in 2016 tot onduidelijkheid geleid. Samen met de (nieuwe) aanbieders van casemanagement is in 2016 gewerkt aan een goede samenwerking rondom Dementie. Deze krijgt haar beslag in 2017. De vervanging van casemanagement is geen onderdeel meer van de taken van de consulent Mantelzorg.

Netwerk 75+

In 2016 is in overleg met de vrijwilligers besloten om de uitnodigingsleeftijd naar 77 jaar te plaatsen. Geconcludeerd is dat veel 75+ aangeven nog geen behoefte te hebben aan dit bezoek. Er zijn in 2016 slechts enkele gesprekken gevoerd. Wel is de hele administratie en afhandeling van alle signalen gedaan. De vrijwilligers zijn echter nog steeds betrokken en zullen in 2017 kijken naar de reacties die komen op de nieuwe uitnodigingen en de mensen benaderen die in de afgelopen jaren aangaven dat er na 2 jaar weer contact opgenomen kon worden.

Sociaal Raadslieden

In 2016 is gewerkt aan de verdere verbinding met vrijwilligers en Loket Wijk. Een aanpassing van de openingsuren (spreekuren) om zo beter aan te sluiten bij de nieuw ontwikkelde financiële inloop is hier onderdeel van geweest. Ook wordt gebruik gemaakt van de inzet van vrijwilligers in bepaalde gevallen. Dit vraagt wel aansturing en coördinatie. Ook in 2016 zijn er korte periodes met wachtlijsten geweest omdat de vraag groter was dan het aanbod. Deze wachtlijsten liepen dan op tot 2-3 weken voor mensen met de minst urgente problemen.

	2016	2015	2014	2013	2012
Cliënten in database	470	442	416	386	349
Nieuwe Cliënten	84	41	45	37	39
Contacten Client + Derden	489	547	597	656	647
Contacten Client	451	507	527	537	
Aantal onderwerpen	738	835	915	1031	937

In 2016 is een sterke stijging (verdubbeling) van nieuwe cliënten zichtbaar. Dit wordt met name verklaart door het anders werken van Loket Wijk. De expertise van Sociaal raadsliedenwerk wordt meer ingezet door Loket Wijk.

Het aantal contacten met cliënt en derden is licht gedaald. Dit is deels te verklaren doordat sinds 2014 de vragen op de spreekuren (telefonisch en fysiek bezoek) die direct afgehandeld kunnen worden niet meer in het registratiesysteem worden gezet. Dit haalt de registratielast naar beneden. Daarnaast is de complexiteit verder gestegen waardoor er meer tijd per contact wordt besteed. Door deze oorzaken lijken doelstellingen van cliënt contacten (550) en cliënt gerelateerde contacten (650) zijn in het registratiesysteem niet gehaald. De contacten die vrijwilligers hebben en de eenmalige vragen tijdens spreekuren zijn niet geregistreerd en dus niet meegenomen. Als deze aantallen bij de huidige resultaten worden gevoegd is de conclusie dan ook dat de doelstellingen ruim behaald zijn.

In totaal zijn er 738 onderwerpen behandeld in de 489 contacten. Deze trend van de laatste jaren laat duidelijk zien dat de focus op de ingewikkelde zaken ligt.

Onderwerpen	2016		2015		2014		2013	
Arbeid	9	1,2%	12	1,4%	17	1,9%	16	1,6%
Belastingen	142	19,2%	153	18,3%	194	21,2%	247	24,0%
Consumentenzaken	107	14,5%	134	16,0%	133	14,5%	197	19,1%
Familierecht	26	3,5%	27	3,2%	33	3,6%	30	2,9%
Huur/wonen	125	16,9%	129	15,4%	143	15,6%	151	14,6%
juridische zaken	53	7,2%	60	7,2%	46	5,0%	41	4,0%
Onderwijs	15	2,0%	24	2,9%	20	2,2%	29	2,8%
Overig	58	7,9%	72	8,6%	68	7,4%	61	5,9%
Sociale zekerheid	203	27,5%	224	26,8%	261	28,5%	259	25,1%
Totaal	738	100%	835	100,0%	915	100,0%	1031	100,0%

Het zwaartepunt van de onderwerpen bij het Sociaal Raadsliedenwerk ligt overduidelijk op Belastingen, Sociale zekerheid, huur/Wonen en Consumentenzaken.

Loket Wijk

Sinds oktober 2007 heeft de gemeente Wijk bij Duurstede een eigen Wmo-loket. Zowel het loket (informatie, advies en doorverwijzen) als de indicatiestelling wordt binnen het loket gedaan. Stichting Binding voerde het Wmo-loket uit voor de gemeente. In 2015 is in de transitie hieruit Loket Wijk ontstaan met de nieuwe taken Jeugd, WMO-Begeleiding en het 'wijkteam' zoals dat in veel andere gemeente genoemd wordt. In Wijk bij Duurstede is Loket Wijk een breed loket met daarachter Advies en Hulpverlening met mandaat en een goede backoffice. Het geheel van Loket Wijk is direct gekoppeld aan Welzijn.

Vanuit Loket Wijk waar de inwoner zijn of haar vraag stelt, kan naar gelang de aard van de vraag Welzijn, Advies of Hulpverlening worden ingezet. De adviseurs en hulpverleners hebben het mandaat om naast zichzelf en hun collega's ook ingekochte zorg in te zetten waar nodig.

Door de uitvoering van Loket Wijk bij Stichting Binding te beleggen is er een directe verbinding tussen Welzijn, Advies en Hulpverlening. Ook is er een directe koppeling met het netwerk van andere organisaties verbonden aan Stichting Binding op de verschillende gebieden van Loket Wijk.

In Loket Wijk stond in 2016 het wegwerken van de effecten van de transitie uit 2015 centraal. Inwoners helpen zonder wachtlijst was een belangrijk speerpunt. Daarnaast had de doorontwikkeling in bezetting, werkwijze en proces veel aandacht. De collega's hebben een mooie klus geklaard en zijn daarbij goed ondersteund door de ambtenaren en gesteund door het College van B&W. Dit is zeer belangrijk geweest.

In dit jaarverslag worden een aantal kerngetallen gegeven. Vanuit de gemeente komt er een apart jaarverslag van Loket Wijk.

	2016	2015**	2014	2013	2012	2011	2010*
Positieve beschikkingen	1393	1602	526	514	626	616	800
Negatieve beschikkingen	24	25	53	47	93	120	84
Totaal	1417	1627	579	561	719	736	884

* (In 2010 is er herindicatie geweest. Daarom in dat jaar een eenmalige piek)

** (vanaf 2015 transitie + extra taken)

Het aantal meldingen dat door het team van Loket Wijk is verwerkt is **1256**. Dit komt neer op 24 meldingen per week uitgaande van 52 weken. Een melding betekent dat er een eerste bezoek of handeling nodig is om situatie verder helder te krijgen, een plan van aanpak op te stellen en/of een beschikking af te geven.

Loket Wijk heeft in 2016 zelf 120 cliënten (58 volwassenen, 62 jeugd) begeleid. Dit houdt in dat er geen of minder gekochte zorg is ingezet. De begeleiding die is ingezet varieert van enkele gesprekken tot een aantal keren/dagen per week begeleiding door het hele jaar heen.

In 2016 zijn er geen bezwaren gemaakt die tot rechtsgang hebben geleid. Er is 1 klacht geweest die volgens procedure is behandeld.

Breed en diep loket

Het fysieke loket was ook in 2016 het kloppend hart van Loket Wijk. Veel vragen worden hier opgevangen, opgepakt en opgelost. Als er binnen de context van het Loket geen oplossing is, wordt effectief doorverwezen. Na een piek in 2015 (in het kader van de transitie) is zichtbaar dat er een substantiële stijging van 30% van contacten in het loket is ten op zichten van de jaren voor de transitie.

Loket contacten	Totaal	Balie	Telefoon	Email	Post
2016	5842	1821	3629	387	5
2015	6480	1970	4368	136	6
2014	4500	1741	2680	77	2
2013	4000	1723	2223	42	12
2012	4544	1744	2748	44	8
2011	4256	1628	2593	32	3
2010	4375	1636	2682	53	4
2009	3069	1516	1492	58	3