

Jaarverslag

Welzijn WonenPlus

2020



WELZIJNWONENPLUS

TOTAAL CIJFERS 2020

GEMIDDELD

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8,1

	31-12-2019	2020
Totaal aantal abonnementen	3.327	3.406
<ul style="list-style-type: none"> Aantal WonenPlus diensten 	92.730	107.889
<ul style="list-style-type: none"> Aantal hulpvragen mantelzorg 	3.658	5.099
Totaal aantal dienstverleningen	96.388	112.988
Aantal deelnemers	4.282	4.389
Aantal vrijwilligers	628	769
Aantal mantelzorgers	1.109	1.011

Toelichting op cijfers

- Afgelopen jaren is ervoor gekozen om de cijfers per 31 december van het betreffende jaar te gebruiken. Voor 2020 hebben wij ervoor gekozen om de aantallen over geheel 2020 te laten zien. Dit geeft een meer volledig beeld. Zo hebben in het begin van de coronatijd diverse vrijwilligers zich aangemeld speciaal voor corona gerelateerde hulp. Van deze vrijwilligers is een aantal nu niet meer actief.
- WonenPlus diensten: hulpvragen van abonnees, ritten wijkbus, maaltijdbezorging, deelname activiteiten en attenties tijdens coronaperiode (2020)
- Hulpvragen mantelzorg: er kunnen meerdere acties voortkomen uit een hulpvraag.

TERUGBLIK

- Door de komst van corona konden veel van onze dienstverleningen, in eerste instantie, niet doorgaan. Met name ontmoetingen kwamen stil te liggen. Inspelend op de actuele behoeften van onze abonnees hebben wij een grootschalige boodschappendienst opgezet waarbij vrijwilligers werden ingezet om boodschappen te doen voor onze abonnees. Daarnaast zijn we met abonnees in contact gebleven door ze regelmatig telefonisch te benaderen en hebben we ze kunnen verblijden met diverse acties (puzzelkaart, foodtruck) en attenties (bloemen, gebak, kaartje). Gelukkig hebben we later in het jaar verschillende dienstverleningen, al dan niet in aangepaste vorm, weer kunnen opstarten. We zijn trots op de flexibiliteit en creativiteit die onze medewerkers en vrijwilligers in deze situatie hebben getoond. Ondanks corona zijn we blijven wij achter de voordeur komen bij onze doelgroep. Deze waardering zien we ook terug in de vorm van een lichte stijging van het gemiddelde klanttevredenheidscijfer van 7,9 in 2019 naar 8,1 in 2020.
- Per 1 april 2020 heeft een directiewijziging plaatsgevonden.
- Eind 2020 heeft een naamwisseling plaatsgevonden van RSWP naar WelzijnWonenPlus met daarbij een nieuwe huisstijl en website. Met deze nieuwe naam geven wij aan wat wij doen samen met onze vele vrijwilligers. Er is gekozen om op de dag van de vrijwilliger (7 december) onze nieuwe naam en logo bekend te maken. Wij zijn namelijk trots op onze vrijwilligers die enthousiast voor inwoners klaar staan en meedenken met ons voor een oplossing. Ook in de coronatijd. Alle vrijwilligers, abonnees en mantelzorgers zijn door het uitreiken van een zelfgemaakt receptenboek (opgemaakt in de nieuwe huisstijl) op de hoogte gebracht.

BEEMSTER

DIENSTVERLENINGEN

WonenPlus & Mantelzorgondersteuning

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8,0

CONSULENTEN PER 31 DECEMBER 2020

Monique Spliet

	31-12-2019	2020
Totaal aantal abonnementen	183	181
Aantal WonenPlus diensten	4.299	2.459
Aantal hulpvragen mantelzorg	436	641
Totaal aantal dienstverleningen	4.735	3.100
Aantal deelnemers	243	242
Aantal vrijwilligers	52	45
Aantal mantelzorgers	160	147

Toelichting op cijfers

In het afgelopen jaar hebben, als gevolg van corona, diverse activiteiten en diensten geen doorgang gehad omdat wij geen risico willen nemen. Ook niet met betrekking tot de huisbezoeken. De eenzaamheid onder de ouderen is goed zichtbaar geworden. Wij proberen zoveel mogelijk mensen telefonisch of door middel van leuke, schriftelijke attenties een hart onder de riem te steken. Tijdens de corona is wel gebleken dat de inwoners van Beemster zeer zelfredzaam zijn in vergelijking met bijv. inwoners uit Purmerend. Er zijn hier meer sociale netwerken waarbinnen men hulp aan elkaar biedt.

PROJECTEN

ATTENTIES *coronaproject*

Abonnees hebben een cadeauezakje ontvangen met daarin een zakje koffie/thee/ chocolaatje. Zo bleven we toch met de mensen in contact.

Vrijwilligers, abonnees en mantelzorgers hebben in december een mooie kerstgroet samen met ons receptenboek ontvangen.

12,5 JAAR

Een aantal vrijwilligers welke 12,5 jaar bij ons werkzaam zijn, hebben wij in het zonnetje gezet d.m.v. een krantenartikel met foto en een herinneringssplidje.

CASUS

Een alleenstaande dame kan niet online bestellen omdat ze niet aan het minimale bedrag komt. Een vrijwilliger van ons gaat iedere week even voor haar wat boodschappen doen en brengt dit bij haar langs. Hierdoor wordt haar mantelzorger ontlast.

EDAM-VOLENDAM

DIENSTVERLENING

WonenPlus

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8,2

CONSULENT PER 31 DECEMBER 2020

Channa de Vries

	31-12-2019	2020
Totaal aantal abonnementen	415	407
Totaal aantal dienstverleningen	3.138	3.711
Aantal deelnemers	505	495
Aantal vrijwilligers	43	46

PROJECTEN

HART ONDER DE RIEM PUZZELKAART

Alle abonnees hebben een puzzelkaart ontvangen. Deze is door vrijwilligers verspreid. Onder de inzendingen is een prijs uitgereikt.

DAG TEGEN DE EENZAAMHEID

Inwoners hebben zich kunnen aanmelden voor een vriendschappelijk gesprek en een taartje eten met een vrijwilliger. Hier zijn mooie en ontroerende gesprekken gevoerd.

BELACTIE

Abonnees zijn gebeld om goed in beeld te blijven tijdens de lock-down. Dit is gedaan om vereenzaming tegen te gaan. Soms zijn volgens RIVM richtlijnen huisbezoeken gedaan.

BOODSCHAPPEN DOOR VRIJWILLIGERS

Voor de kwetsbare doelgroep zijn er boodschappen gedaan door het inleveren van een boodschappenlijstje aan de vrijwilliger.

OVERIGE DIENSTVERLENING

Tuinwerkzaamheden zijn doorgegaan, met speciale coronarichtlijnen. De abonnees waren hier heel erg dankbaar voor.

CASUS

Tijdens het doorbellen van de wekelijkse boodschappen merkte onze servicepuntmedewerker op dat dit echtpaar wel erg veel brood bestelde. Na wat doorvragen bleek dat hun magnetron kapot was en dat ze daardoor ze hun gebruikelijke maaltijden niet konden opwarmen. Meteen dezelfde dag heeft een zeer handige vrijwilliger de magnetron gerepareerd en konden zij weer warm eten.

LANDSMEER

DIENSTVERLENING

WonenPlus

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8,3

CONSULENT PER 31 DECEMBER 2020

Pam Kaaij

	31-12-2019	2020
Totaal aantal abonnementen	481	574
Totaal aantal dienstverleningen	13.882	13.796
Aantal deelnemers	685	814
Aantal vrijwilligers	60	84

PROJECTEN

ORCHIDEENUITDEELACTIE, PUZZELKAART, FOODTRUCK

Doordat veel samenkomsten niet konden doorgaan i.v.m. corona, zijn wij bij de abonnees en ouderen langs gegaan met attenties voor een gesprek aan de deur.

coronaproject

ABONNEMENT VOOR 75 JAAR EN OUDER GRATIS

Inwoners in Landsmeer van 75 jaar en ouder ontvangen van de gemeente ook in 2020 weer een gratis abonnement op WonenPlus.

SAMENKRACHT

Bij Samenkracht is vooral aandacht het netwerk te vergroten en eigen kracht te versterken. Het helpt de abonnee aan meer contacten en/of activiteiten. Een Samenkracht-vrijwilliger gaat hiermee samen met de cliënt aan de gang.

MAATJESPROJECT

Een vrijwilliger-maatje wordt één-op één gekoppeld aan iemand die extra aandacht of ondersteuning nodig heeft. Bijvoorbeeld samen koffiedrinken, spelletje doen of samen iets ondernemen.

CASUS

Mevrouw wordt om de week gebeld door een vrijwilliger. Deze vrijwilliger merkt dat het telefoongesprek steeds minder makkelijk wordt; mevrouw kan minder lang staan en de gesprekken zijn korter. Er volgt een huisbezoek waarin wordt afgesproken de boodschappendienst te regelen voor deze mevrouw. Hierdoor heeft zij wekelijks contact met het servicepunt én een vrijwilliger komt met de boodschappen bij haar thuis langs. De telefoon is op een betere plaats neergezet. Familie is geïnformeerd over de mogelijkheden van ondersteuning via de Wmo. Het servicepunt houdt in de gaten wanneer de activiteiten opnieuw starten, waaraan mevrouw deel zou willen nemen. Zo blijven wij in contact met haar.

OOSTZAAN

DIENSTVERLENING

WonenPlus, vrijwilligerscoördinatie

CONSULENTEN PER 31 DECEMBER 2020

Nancy Sijmonsbergen, Tine Verdonk

In 2020 is een samenwerking aangegaan met SHO om op termijn de dienstverleningen en daarmee ook het cliëntregistratiesysteem samen te voegen. Dit zal tot resultaat hebben dat voor gemeente Oostzaan in de toekomst ook cijfers en aantallen vanuit WelzijnWonenPlus beschikbaar zullen zijn.

PROJECTEN

ACTIE FOODTRUCK

Coronaproject

In samenwerking met "Love Bites" (een foodtruck uit Oostzaan) is bij 500 thuiswonende 80+ inwoners van Oostzaan een verrassing bezorgd tijdens de paasdagen. Dit om een steuntje in de rug te geven en inwoners informeren waar ze terecht kunnen voor hulp.

PROJECT ORCHIDEË

Coronaproject

In september is een actie gedaan voor de inwoners omdat duidelijk werd dat, zeker voor de oudere inwoners, het zwaar is. Met ongeveer 20 vrijwilligers zijn orchideeën bezorgd en is tijd gemaakt voor een praatje.

PREVENTIEVE HUISBEZOEKEN

Coronaproject

Door corona vinden er geen preventieve huisbezoeken plaats. In plaats hiervan is gestart met het nabellen van alle 80+ inwoners. Doel is om de signalen op te pakken. Waar nodig vindt een huisbezoek plaats door onze consulent of een van de netwerkpartners.

SOCIAAL TEAM

In 2020 is gestart met het Sociaal Team in Oostzaan. WelzijnWonenPlus is actief betrokken geweest bij de opzet hiervan en maakt hier een wezenlijk onderdeel van uit.

CASUS

Meneer heeft na een herseninfarct ook lichamelijke problemen waardoor het wonen in een huurwoning niet geschikt meer is. In samenwerking met andere partners wordt meneer begeleid naar een andere woning. WelzijnWonenPlus bezoekt meneer geregeld en onderhoudt met alle samenwerkingspartners contact.

PURMEREND

DIENSTVERLENINGEN

WonenPlus & Mantelzorgondersteuning

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

7,9

CONSULENTEN PER 31 DECEMBER 2020

Anne Debets, Janny Eggens, Monique Spliet, Marianne de Wolf

	31-12- 2019	2020
Totaal aantal abonnementen	1.307	1.294
• Aantal WonenPlus diensten	21.529	30.346
• Aantal hulpvragen mantelzorg	775	1.950
Totaal aantal dienstverleningen	22.304	32.296
Aantal deelnemers	1.640	1.618
Aantal vrijwilligers	182	219
Aantal mantelzorgers	388	194
Aantal mantelzorgers benaderd in opdracht van gemeente Purmerend		440

Toelichting op cijfers

- In opdracht van de gemeente Purmerend benaderen wij ook mantelzorgers die niet bij ons bekend zijn. Deze mantelzorgers mogen wij vanwege privacy niet registreren. In 2019 hebben wij deze in het totaal aantal mantelzorgers opgenomen; per 2020 willen wij deze aantallen apart van elkaar laten zien.
- De toename van het aantal WonenPlus diensten komt door de acties die gedaan zijn.
- De toename in de hulpvragen mantelzorg wordt veroorzaakt door het opschalen van het nabellen van de mantelzorgers en er doordat er meer aanvragen binnenkomen via de gemeente.

PROJECTEN

JONGE MANTELZORGERS

Voor de jonge mantelzorgers zijn activiteiten en (online) bijeenkomsten georganiseerd waar zij elkaar konden ontmoeten en vooral ontspannen met lotgenoten.

IN CONTACT BLIJVEN

Abonnees en vrijwilligers ontvingen een 'hartenkaart' met puzzel. In de zomer ontvingen de vrijwilligers een kleine attentie. In de week tegen de eenzaamheid is een high tea en vertoning van de film Buurtblik georganiseerd. Ook is in deze week een 'gebakjes actie' georganiseerd. Vrijwilligers gingen op bezoek bij eenzame ouderen om samen een gebakje te eten.

CASUS

Vanuit mantelzorg kwam een aanvraag binnen. Een echtpaar waarvan de heer PSMA heeft vroeg om respijthulp. Mevrouw zocht iemand die af en toe bij haar man kon blijven zodat mevrouw er even uit kon. Tussen vrijwilliger en meneer is een geweldige match gemaakt; mevrouw kan met een gerust hart even weg terwijl de vrijwilliger bij haar man is.

SCHERMER, GRAFT-DE RIJP

DIENSTVERLENING

WonenPlus

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8

CONSULENTEN PER 31 DECEMBER 2020

Brenda van Esch, Gerie Hordijk

	31-12-2019	2020
Totaal aantal abonnementen	185	190
Totaal aantal dienstverleningen	859	6.658
Aantal deelnemers	267	282
Aantal vrijwilligers	48	65

Toelichting op cijfers

- Door de komst van corona hebben tijdelijk meer vrijwilligers zich aangemeld. Daarnaast hebben wij onze uiterste best gedaan om juist in deze vervelende tijd extra aandacht aan onze abonnees te besteden waardoor we meer hebben kunnen doen dan voorgaande jaren.
- We hebben geconstateerd dat de registratie van de dienstverleningen in 2019 niet optimaal was. In 2020 hebben wij de nadruk gelegd op goede registratie. Hierdoor lijkt de verhouding van het aantal dienstverleningen niet juist te zijn.

PROJECTEN

ABONNEES GEBELD

coronaproject
Abonnees zijn een of meerdere malen gebeld om te horen hoe het gaat, signalen op te vangen en te laten weten welke diensten nog wel mogelijk waren. Dit werd erg gewaardeerd. Ze hadden hierdoor echt het gevoel dat er aan ze gedacht werd in deze moeilijke tijd. Er zijn hierdoor ook mensen geholpen die niet zo snel hulp vragen.

CONTACT

coronaproject
Wij hebben de abonnees een kaartje gestuurd, een actie opgezet om samen een gebakje te eten en tulpen gebracht waarbij we ook een moment hadden voor een praatje.

CASUS

Tijdens de week tegen eenzaamheid konden mensen zich opgeven om met iemand anders een tompouce te eten. Wij zorgden voor het gebak en voor een afspraak met iemand uit de buurt. Bij een oudere man is een vrijwilliger langs geweest, ze hebben heerlijk zitten kletsen onder het genot van de tompoucen. Ze bleken een klik te hebben en nu komt deze vrijwilliger om de week langs om samen een bakje koffie te drinken en om af en toe te helpen met lichte administratieve klusjes.

WATERLAND

DIENSTVERLENINGEN

WonenPlus & Mantelzorgondersteuning

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8,0

CONSULENTEN PER 31 DECEMBER 2020

Channa de Vries, Nancy Sijmonsbergen, Tine Verdonk

	2020
Totaal aantal abonnementen	353
<ul style="list-style-type: none"> • Aantal WonenPlus diensten • Aantal hulpvragen mantelzorg 	8.271 376
Totaal aantal dienstverleningen	8.647
Aantal deelnemers	426
Aantal vrijwilligers	101
Aantal mantelzorgers	209

Toelichting op cijfers

Door verandering van registratie van de dienstverleningscijfers is het niet realistisch om de cijfers van 2019 toe te voegen of te vergelijken. Dit geeft een vertekend beeld.

PROJECTEN

ORCHIDEEËN UITDEEL ACTIE

Aan alle bij WelzijnWonenPlus geregistreerde inwoners van de gemeente zijn bloemen uitgedeeld.

coronaproject

SAMEN EEN TAARTJE IS LEUKER DAN ALLEEN

In de week tegen de eenzaamheid (september) zijn door vrijwilligers bezoeken met een taartje afgelegd aan inwoners die zich hiervoor hadden aangemeld of waren aangemeld.

coronaproject

PARTICIPATIEPROJECT

De gemeente heeft kandidaten met een migratie-afstand aangeleverd voor vrijwilligerswerk bij hulpbehoevende inwoners. Zij krijgen vanuit ons extra ondersteuning en leren op ongedwongen manier de Nederlandse taal. De inwoners zijn geholpen met klusjes.

CASUS

Mevrouw belt regelmatig met ons servicepunt. Dit heeft veelal te maken met haar beperkte mogelijkheid tot het doen van klusjes in en om het huis, boodschappen en de tuin. Na verloop van tijd begon op te vallen dat de frequentie van haar telefoontjes omhoog ging. Na een gesprek met mevrouw werd duidelijk dat eenzaamheid een rol speelde. Wij zijn via ons participatieproject op zoek gegaan naar een vrijwilliger om haar te ondersteunen. Hij helpt haar nu met klusjes en zij helpt hem met de Nederlandse taal.

WORMERLAND

DIENSTVERLENINGEN

WonenPlus & Mantelzorgondersteuning

KLANTTEVREDENHEIDSCIJFER

8,3

CONSULENTEN PER 31 DECEMBER 2020

Esmeralda Deuzeman, Nicolette van Houten, Astrid Mannes, Inge Mieremet, Ruud Zijp

	31-12-2019	2020
Totaal aantal abonnementen	394	407
<ul style="list-style-type: none"> Aantal WonenPlus diensten incl activiteiten 	17.413	22.222
<ul style="list-style-type: none"> Maaltijden 	15.197	17.633
<ul style="list-style-type: none"> Ritten wijkbus (enkele rit) 	4.185	2.793
<ul style="list-style-type: none"> Aantal hulpvragen mantelzorg 	1.571	1.692
Totaal aantal dienstverleningen	38.366	44.340
Aantal deelnemers	501	512
Aantal vrijwilligers	167	209
Aantal mantelzorgers	374	461
Wijkbusleden	230	291

PROJECTEN

In contact blijven *coronaproject*

In 2020 hebben wij vooral veel aandacht besteed aan het in contact blijven met onze abonnees, mantelzorgers en vrijwilligers. Dit hebben wij gedaan door ze regelmatig te bellen en mailen. Maar ook door een 'Hart onder de Riem'-kaartje te sturen en in april hebben we 200 bosjes tulpen uitgedeeld.

Eigenlijk zijn wij door de omstandigheden rondom corona weer teruggedaan naar de basis; aandacht voor elkaar, een luisterend oor en daar waar nodig een helpende hand.

CASUS

Tijdens het bellen spreken wij een pittige 85-plusser die aangeeft geen hulp nodig te hebben. Haar zoon haalt boodschappen en haar tuin komt wel een keer. Het lukt haar zelf niet meer en haar vorig jaar overleden man hield de tuin altijd bij. Ze geeft aan dat het niet nodig is maar wel fijn zou zijn als er iemand voor de tuin kan komen want zoveel mensen spreekt ze niet. En dan kan ze ook weer eens een appeltaart bakken.

WelzijnWonenPlus is een regionale welzijnsorganisatie die actief is in 8 gemeenten in de regio Zaanstreek/Waterland. Wij helpen om er voor elkaar te zijn, zodat iedereen kan blijven meedoen. Dit doen wij samen met vrijwilligers.

WelzijnWonenPlus • Kometenstraat 6 b • 1443 BA Purmerend
info@welzijnwonenplus.nl • www.welzijnwonenplus.nl

