



# Jaarplan 2020 WIL in je buurt

---

## Inleiding

---

Er zijn veel bewoners die iets doen voor een medebewoner, al dan niet in de vorm van vrijwilligerswerk. Er zijn ook veel activiteiten, voorzieningen en - informele en persoonlijke- netwerken in de wijk. Vaak vinden bewoners elkaar zonder interventie van andere bewoners, hulpverlening of welzijn. Echter sommige bewoners vinden het moeilijk om aan relevante informatie en netwerkcontacten te komen. Ook de zorg- en hulpverlenende instanties kennen de sociale kaart van de wijk soms onvoldoende. Daarom is WIL (Wijk Informatie Lijnen) in 2016 geïnitieerd door Welzaam in samenwerking met actieve bewoners, de buurtteams in Vleuten- de Meern (VDM) en het Netwerk Informele Zorg Utrecht (NIZU). Het was een uitwerking van de pilot buurtnetwerken in Vleuten- de Meern. In 2018 is WIL op weg gegaan om het eigenaarschap, de sturing en de uitvoering, zoveel als mogelijk, bij actieve bewoners te beleggen. Medio 2018 is de stuurgroep ontbonden en is er een kernteam van bewoners geformeerd dat aan de slag is gegaan met de verzelfstandiging. Met als resultaat de oprichting in juli 2019 van de Stichting WIL in je buurt.

WIL zet zich in om buurtgenoten verder te helpen en te informeren over wat er mogelijk is in de wijk. Iedereen kan en mag bij WIL zijn of haar vraag stellen. Vier actieve bewonersgroepen (de vier pijlers van WIL) met in totaal zo'n negentig vrijwilligers, helpen bij het vinden van een antwoord, koppelen bewoners met een hulpvraag aan andere buurtbewoners of aan een professional of lossen een hulpvraag op bij mensen thuis. Uitgangspunt is primair zelfredzaamheid ontwikkelen bij bewoners, door hen op weg te helpen en hen te leren vinden van hun oplossing(en).

WIL bestaat uit vier pijlers:

- Burenhulp
- Telefoonteam
- Communicatieteam
- Locatieteam

De teams opereren zelfstandig maar stemmen hun werkzaamheden af binnen het kernteam. Tussen het kernteam en het bestuur is een directe verbinding (kernteamlid is ook mede-bestuurder). Via dit jaarplan doen wij het verzoek om een bedrag van € 28.850,- beschikbaar te stellen voor de instandhouding en verdere ontwikkeling van WIL in je buurt. Wij doen hierbij gelijktijdig een beroep op 2 subsidie stromen; buurtnetwerken en wijkinformatiepunten. Het is eventueel mogelijk om gelden te oormerken voor de verschillende subsidies.



## Pijlers

### ***Pijler Burenhulp***

#### **Hoofdtak**

Burenhulp voor zelfstandig wonende volwassenen in Vleuten-De Meern die geen andere hulp kunnen regelen of niet telkens een beroep willen doen op een mantelzorger.

#### **Focus 2020**

- Bereiken van meer unieke aanvragers (nu 500 aanvragers).
- Vraag ophalen & signalering tijdens burenhulp.
- Ophalen van waardevolle 'kleine verhalen' die vraagverlegenheid kunnen overwinnen (inzet storytelling).

#### **Activiteiten**

- Algemene Hulpdienst - hulp bij allerlei verzoeken (gezelschap, ontmoeten, begeleiden bij doktersbezoek, etc.).
- Boodschappenhulpdienst - helpen met boodschappen doen.
- Klussendienst - voor klusjes en karweitjes in en om het huis die te klein zijn om een vakman in te huren.
- Vervoer - b.v. voor het bezoeken van huisarts, ziekenhuis, familie of vrienden.
- Intern - Overleg per dienst, coördinatorenoverleg en deelname aan kernteam.

#### **Prioritering**

- Honoreren van tenminste 500 aanvragen voor burenhulp (algemeen) met de ambitie het aantal aanvragen te laten groeien naar 600+.
- Extra aandacht voor differentiatie - wie heeft onze burenhulp echt nodig en wie kan goed elders (maar wellicht duurder) terecht?
- Aanboren/vinden nieuwe klantgroepen - die het echt nodig hebben.

#### **Behoeft**

- Trainingen ten behoeve van de ontwikkeling van vrijwilligers en daarmee toevoegen van kwaliteit van het aanbod - waaronder: 'vraag achter de vraag', sociale kaart, casuïstiek.
- Vitamine A voor vrijwilligers - bij ziekte, afscheid, jubilea.
- Kennismakingspakket klanten - flyer en visite/afsprakkaartjes.
- Relatiebeheer - 80 vrijwilligers actief waaronder 8 coördinatoren. Hierbij gaan natuurlijk verloop en werving hand in hand.



## ***Pijler Communicatie***

### **Hoofdtak**

Uitvoering communicatieplan (zie bijlage)

### **Focus**

Direct bereiken van de klantgroepen. Het 'what's in it for me' staat voorop. Waar kunnen we u helpen, wat kunnen we voor u betekenen en voor wie zijn wij er?

### **Activiteiten**

- Website – onderhoud, ontwikkeling en content - [www.wilinjebuurt.nl](http://www.wilinjebuurt.nl)
- Halfjaarlijks bundelen van wijkactiviteiten van betrokken locaties, hobby lijsten en deze verspreiden onder: telefoon- en locatieteam en 50 locaties waar voorheen WIM mappen lagen (huisartsen, fysio, buurtcentra etc.). Up to date en bruikbaar.
- Vervaardigen en verspreiding PR materiaal.
- Beheer Sociale Media accounts waaronder facebook en twitter.
- Stroomlijning wijk informatie via de Plus gids en andere analoge- en ook digitale informatiebronnen.
- Storytelling op Website en in plaatselijke pers.

### **Prioritering**

(zie bijlage)

### **Behoefte**

Kortgezegd - €, opleiding, menskracht, middelen, uitgesplitst naar:

- Zie begroting
- Goede schrijvers voor storytelling
- Vrijwilligers voor Social Media en Website beheer
- Teambuilding
- Training: Sociaal Makelaars en pers.



## ***Pijler Locatieteam***

### **Hoofdtak**

Door gespreksvoering bewoners - die daar moeite (of meer tijd voor nodig) hebben- ondersteunen om zelf een antwoord te vinden op vragen rondom informele zorg en welzijn.

### **Focus**

- Sleutelfiguren (die als veilig worden ervaren en daarmee laagdrempelig zijn voor potentiële zoekers, b.v. een vrijwilliger van de buurtkamer) leren wanneer het 'warme verwijzen' naar WIL zinvol is. Hen als sleutelfiguren de rol van WIL leren kennen.
- Vindbaar zijn op plaatsen waar veel potentiële 'klanten' zijn.
- Actief relatie onderhouden met professionals in de buurt (buurtteam, ambassadeur NIZU, Sociaal Makelaars, etc.)

### **Activiteiten**

- wekelijks: 2 spreekuren (Cultuurcampus & De Pijler)
- Flexibele inzet bij meervoudige zoekvragen (b.v. Statushouders, Expats, ouderen)
- Voorlichting geven over WIL

### Prioritering

Nood en leveren

- Efficiënt aansluiten bij bijeenkomsten partners (b.v. Senioren inloop bibliotheek, Buurtkamer Vleuten, Buurtteambijeenkomsten, etc.).
- Team is te klein, aanvullen van 3 naar 5 mensen

### Behoefte

- Ontwikkelen, drukken en gebruiken van visitekaartje, afspraakkaartje en algemene flyer WIL.
- Mogelijkheid tot telefoon en computergebruik.

## Pijler Telefoonteam

### Hoofdtak

Beantwoorden van telefonisch aan WIL gestelde vragen op alle werkdag van 9.00u tot 11.00u.

### Focus

- Aanvragen snel en efficiënt doorzetten naar burenhulpdiensten en zorgpartners.

### Activiteiten

- Aanvragen burenhulpdiensten (intake).
- Doorverwijzingen naar andere organisaties.
- Informatieverstrekking sociale kaart.
- Een luisterend oor bieden.
- Behandelen inschrijvingen van o.a. sociale eettafel locatie Schakel en Computercursussen (digitale bruisplekken).

### Prioritering

- Doelstelling is om steeds met 2 medewerkers een dienst te draaien. Het huidige team bestaan uit 10 mensen is daarmee net te klein.
- Uitbreiding met 2 mensen nodig.

### Behoefte

- Teambuilding.
- Werkmiddelen; telefoon, 2 computers, printer, WIFI en kantoorartikelen.
- Scholing/training: vraag achter de vraag, sociale kaart.
- Werving medewerkers.
- Professionele ondersteuning op casuïstiek niveau.



## Transitie

### Oprichting, ANBI status

De oprichting van WIL is juridisch afgerond maar procesmatig nog niet; de samenwerking tussen de 4 teams en het bestuur (verdeling rollen en verantwoordelijkheden) zijn duidelijk groeiende. Het bestuur kiest er daarom voor om nu volop in te zetten de continuïteit te borgen en vanaf 2020 ruimte te creëren om het meerjarenbeleid nader te bepalen, o.a. via wijknetwerkbijeenkomsten. De toekenning van de ANBI status zal begin 2020 geregeld zijn.



*Sinds juli 2019 geïnstalleerd bestuur van WIL*

### Samenwerkingspartners en netwerk

#### DOCK

##### Basis

- Helpen/meedenken bij werven vrijwilligers.
- Ondersteunen bij het (verder) bouwen aan een netwerk in de buurt en de stad.
- Aanspreekpunten (Sociaal Makelaars) leveren volgens rooster per telefoondienst.
- Ondersteunen bij het zelfstandiger regelen van de openstelling van BC Weidewereld
- tijdens schoolvakantie en andere facilitaire zaken (basis).
- In contact blijven met bestuur en kernteam (op agenda onderwerp uit te nodigen).

##### Buiten basis

- Ondersteunen bij het organiseren van netwerkbijeenkomsten. Input DOCK: komst netwerkpartners stimuleren, meedenken over de inhoudelijke en de facilitaire aspecten.
- Hulp bij financiering door derden.
- Faciliteren Stagiaires; werving, begeleiding. DOCK is een erkend Leerbedrijf.

### Organiseren en ondersteunen Kernteam in 2020

- Aanwezigheid bij kernteam.
- Sociaal makelaar helpt Communicatieteam, Burenhulpteam en Locatieteam bij vorming/ontwikkeling.
- Teamvorming en (later)- verzelfstandiging.

**U-Centraal (basis)**

- Inhoudelijk (verder) inwerken (dit jaar gestarte) coördinatoren Burenhulp-diensten.
- Inhoudelijk ondersteunen Telefoon dienst en Burenhulp-diensten.
- Verder bouwen aan relatie met WIL door regelmatig aanwezig te blijven op locatie.

**Buurtteam**

- Warme overdracht cliënten naar WIL.
- Samenwerking uitbouwen WIL op locatie en locatiesprekuren van het buurtteam.
- Bijdrage leveren aan training WIL vrijwilligers.

**Bijlagen**

- 1) Begroting
- 2) Communicatieplan
- 3) Bankafschrift
- 4) Uittreksel KVK
- 5) Statuten