



Wil wijst de weg in Vleuten, De Meern en Haarzuilens

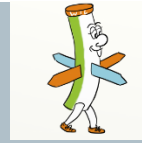
**Wil in je buurt.nl**

WIL in je buurt

Jaarplan 2021

September 2020

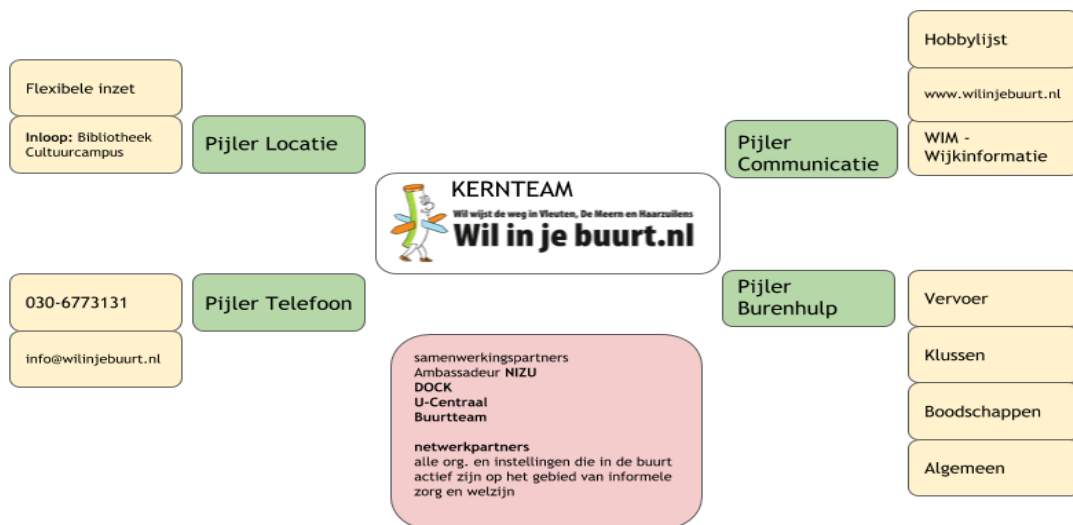
# Jaarplan 2021 WIL in je buurt



## Inleiding

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 ruim honderd 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).

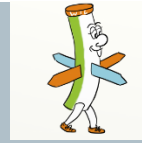
WIL bestaat uit vier pijlers:



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 medebestuurder).

2020 is ook voor WIL een bijzonder jaar geweest. De Corona pandemie heeft effect gehad op de werkzaamheden van WIL. Naast positieve effecten (b.v. groei aantallen vrijwilligers en boodschappenhulpdienst) konden een aantal zaken uit het activiteitenplan 2020 niet gerealiseerd worden. Deze zijn opgenomen en steviger verankerd in dit jaarplan. Steviger omdat het weliswaar niet gelukt is om het meerjarenbeleid zo te borgen dat we nu voor meerdere jaren een aanvraag kunnen doen, maar wel omdat we met de staande organisatie de contouren van het meerjarenbeleid hebben kunnen vaststellen. Belangrijk daarbij is een verdiepend onderzoek naar de vraag uit de wijk en het verder versterken van de aanbodkant. De contouren van het meerjarenbeleid staan beschreven na de activiteiten van de vier pijlers.

Via dit jaarplan doen wij het verzoek om een bedrag van € 28.350,- beschikbaar te stellen voor de instandhouding en verdere ontwikkeling van WIL in je buurt.



## Wat wil WIL?

---

### Doelstelling

Het creëren en in stand houden van toegankelijke burenhulp en de wijk voorzien van informatie op het gebied van informele zorg en welzijn in de directe woonomgeving.

### Missie

WIL is het buurtnetwerk van en voor bewoners in Vleuten-De Meern. WIL helpt je te vinden wat je zoekt in je eigen buurt: of het nu gaat om burenhulp, een activiteit of om een vraag. WIL brengt burens met elkaar in contact, zodat zij elkaar beter kunnen vinden en (op weg) kunnen helpen. WIL kent de wijk, weet wat er allemaal mogelijk is en denkt graag met je mee!

### Visie

WIL werkt aan levendige buurten waar mensen elkaar weten te vinden, waar bewoners, initiatieven en professionals met elkaar verbonden zijn en waar nieuwe verbindingen ontstaan tussen mensen. WIL helpt bewoners elkaar en de weg in de wijk te vinden, ieder op zijn/haar eigen manier. Bewoners kennen hun buurt het beste en weten wat er nodig is. WIL komt naar bewoners toe, om vragen te beantwoorden en de weg te wijzen naar (informele) zorg, activiteiten en vrijwilligerswerk.

### Positionering

*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 met ruim 100 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).*

# Jaarplan 2021 WIL in je buurt



## De Pijlers van WIL

### Pijler Burenhulp

#### Hoofdtak

Deze pijler houdt zich bezig met het verlenen van 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.

Voor administratieve zaken, maaltijdvoorziening en advisering zijn er nauwe banden met U-Centraal die daarin een stedelijke taak heeft.

WIL Burenhulp 2020 - tot 18/09					2020 (Corona)
Pijler:	2018	2019	aanvragen in 2020	(lang) lopende trajecten	tot 18/09
Vervoer	325	311	62	0	62
Klussen	145	198	123	0	123
BHD*	12	33	14	12	26
AHD**	27	36	10	28	38
Totaal	509	578	209	40	249

\* Boodschappen hulp \*\* Algemene hulp

#### Focus 2021

Bereiken van meer unieke aanvragers

Meer vraag ophalen (wegwijzen) & signalering tijdens burenhulp (trainingsprogramma in deelgroepen)

Ophalen van waardevolle 'kleine verhalen' die vraagverlegenheid kunnen overwinnen (intensivering van storytelling).

#### Activiteiten

Algemene Hulp- hulp bij allerlei verzoeken (gezelschap, ontmoeten, begeleiden bij doktersbezoek, etc.).

Boodschappen Hulp - helpen met boodschappen doen.

Klus- & Tuin - 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

Vanaf de zomer 2020 zijn de aantallen aanvragen weer aan het stijgen na de lockdown. Doel is om de aanvragen minimaal op het oude niveau van 2019 te krijgen (578).

# Jaarplan 2021 WIL in je buurt



Extra aandacht voor differentiatie: unieke aanvragers worden meer in de gelegenheid gesteld om van meerdere activiteiten gebruik te maken.

Aanboren/vinden nieuwe klantgroepen - die het echt nodig hebben.

## Behoefte

Trainingen ter bevordering van de kwaliteit van het aanbod - waaronder: 'vraag achter de vraag', sociale kaart, werketiek (zorgmethodiek) en casuïstiek.

Vitamine A voor vrijwilligers - bij ziekte, afscheid, jubilea.

Kennismakingspakket klanten (Corona achterstand).

Relatiebeheer - actieve vrijwilligers waaronder acht coördinatoren. Hierbij gaan natuurlijk verloop en werving hand in hand.



## Pijler Communicatie

### Hoofdtak

Uitvoering geven aan het communicatieplan. Dit plan beoogt 'WIL in je buurt' dichter bij de klant te brengen met 'burenhulp' als centrale boodschap. Het team Communicatie is nog in opbouw. In 2020 heeft het zich door de beperkte menskracht - maar ook door de Corona perikelen - geconcentreerd op een ingrijpende update van de website en het beter stroomlijnen van de diverse sociale media. Voor de komende twee jaar wordt een ambitieus stappenplan ontwikkeld, waardoor dit team planmatig kan opereren. Hierbij geldt als focus: het direct bereiken van de klantgroepen, niet alleen die klantgroepen

# Jaarplan 2021 WIL in je buurt



die ook daadwerkelijk gebruik maken van de Pijler Burenhulp, maar ook die klantgroepen waarvoor WIL in je buurt de wegwijzer is op het gebied van welzijn en (informele) zorg in Wijk 10 Vleuten - De Meern.

## Activiteiten

Faciliteren van de Pijlers Telefoon dienst, Burenhulp en Locatie.

Beschikbaar houden van up to date wijkinformatie inclusief complete 'hobbylijsten' voor de teams, voor zorgverleners en voor andere welzijnsorganisaties in en buiten de wijk

Verder door ontwikkelen van de website [wilinjebuurt.nl](http://wilinjebuurt.nl) als centrale wegwijzer in de wijk

Verder professionaliseren van de sociale media kanalen (Facebook en Instagram)

Het ontwikkelen van een contentplan, waaronder storytelling (in 2020 is hier al een stagiaire voor geworven)

Ontwikkelen van een analogo communicatietraject (bijvoorbeeld PlusGids, free publicity)

Ontwikkelen van een geactualiseerde centrale informatiefolder en overig PR materiaal

Ontwikkelen van een intern communicatietraject

## Prioritering

Het bemensen van het team door het aantrekken van nieuwe vrijwilligers. Nu vier, straks zeven.

Met name een vrijwilliger die thuis is in de social media en een vrijwilliger die een vlotte pen heeft om content aan te leveren.

Daarnaast zoekt het team nog naar een coördinator die het stappenplan kan begeleiden en de interne communicatie vlot kan trekken.

Om het communicatieplan goed uit te kunnen voeren is er dus naast de middelen vooral behoefte aan voldoende mensen.

## 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.

Vindbaar zijn op plaatsen waar veel potentiële 'klanten' zijn.

Actief relatie onderhouden met professionals in de buurt (Buurteam Vleuten, Buurteam De Meern, ambassadeur NIZU, Sociaal Makelaars DOCK, etc., De Roef, De Schalm)

### Activiteiten

Wekelijks: Eén spreekuur (Bibliotheek Cultuurcampus in combinatie met Digitale Bruisplek, Taal café en taalambassadeur)

Flexibele inzet bij meervoudige zoekvragen

Tweewekelijks: bezoek aan belangrijke 'vindplaatsen' (Schalm, De Roef, De Schakel, De Pijler, Verenigingsgebouw etc.)

### Prioritering



# Jaarplan 2021 WIL in je buurt



## Meerjarenbeleid

---

### Bestuur

Na het in de steigers zetten van de organisatie kiest het bestuur er voor om vol in te zetten op de duurzame borging en continuïteit van de organisatie en dus ruimte te creëren om het meerjarenbeleid in 2021 een definitieve vorm te geven.

### Contouren Meerjarenbeleid WIL - 'Mensenwerk' 2021-2024

De kern van het werk van WIL draait om mensen, zowel aan de vraagkant (bewoners/buren) als aan de aanbodkant (vrijwilligers). Het beleid van de organisatie is daarmee geënt op het aantrekken, bedienen en behouden van mensen, aan beide zijden. Alle activiteiten die we ontplooiën hebben een directe relatie hiermee: aantrekken nieuwe vrijwilligers, onderzoek naar de vraag en doelgroep, aanbod van diensten afstemmen op de behoefte en overall het verzorgen van de communicatie als spil voor het uitdragen van onze kernactiviteit, onze vindbaarheid (aanbod) en het informeren van onze klanten (vraag). Ons meerjarenbeleid laat dan ook vooral acties zien die ertoe leiden dat het bovenstaande gerealiseerd kan worden. Het meerjarenbeleid is een doorkijk naar een vrijwilligersorganisatie die voor langere tijd haar werk wil kunnen doen, flexibel en duurzaam afgestemd op de voortdurend veranderende vraag/ samenleving.

### Vraagkant

WIL stemt haar diensten af op de behoefte van de bewoners van Vleuten de Meern. In de afgelopen jaren heeft dat geresulteerd in vier diensten. In de komende jaren zal ons beleid worden afgestemd op de wellicht veranderende vraag en behoefte. Om deze in beeld te krijgen zal vanaf 2021 een voortdurende monitoring plaatsvinden door middel van onderzoek naar bewoners (straat)enquête, vraag naar match op resultaat geleverde diensten, tevredenheidsonderzoek en doelgroep uitbreiding. Deze laatste is vooral een wisselwerking of kip-ei. Wanneer we als organisatie ons aanbod beter afstemmen op de maatschappelijke behoefte zal er automatisch een bredere, diverse doelgroep naar ons toe komen om te bedienen.

### Aanbodkant

Onze core- en meerwaarde zit in onze vrijwilligers. WIL levert diensten vanuit vrijwilligheid. Ondersteund door een vrijwillig bestuur. Onze vrijwilligers zijn ons grootste goed. De drijfveer voor onze mensen is de intrinsieke motivatie om anderen te helpen. Om als vrijwilliger bij een organisatie te kunnen blijven is het noodzakelijk enorm goed te worden ondersteund en gefaciliteerd in het geen wat de vrijwilligers gevraagd wordt te doen. Denk hierbij aan het verzorgen van een prettige werkomgeving, voldoende middelen, gezonde werkomstandigheden en training. Daarnaast zien we altijd meer werk dan menskracht (vrijwilligers) en is het de taak van de organisatie (bestuur en teams) om ervoor te zorgen voldoende- diverse- vrijwilligers aan te trekken, op te leiden en te behouden.

### Netwerk



# Jaarplan 2021 WIL in je buurt

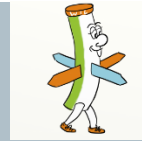


Samenwerking en kennisuitwisseling ziet WIL als een kans om de kwaliteit van onze diensten te verbeteren en de vindbaarheid van onze klanten te verhogen. Ook geeft werken in en met het netwerk uitzicht op verbreding van het aanbod in zijn totaliteit (Samenwerken met partners versterkt het aanbod, netwerken draagt bij aan toename bekendheid WIL, netwerken kan de vraag beter afdekken en dubbelingen voorkomen (niet hetzelfde doen wat al gedaan wordt)).

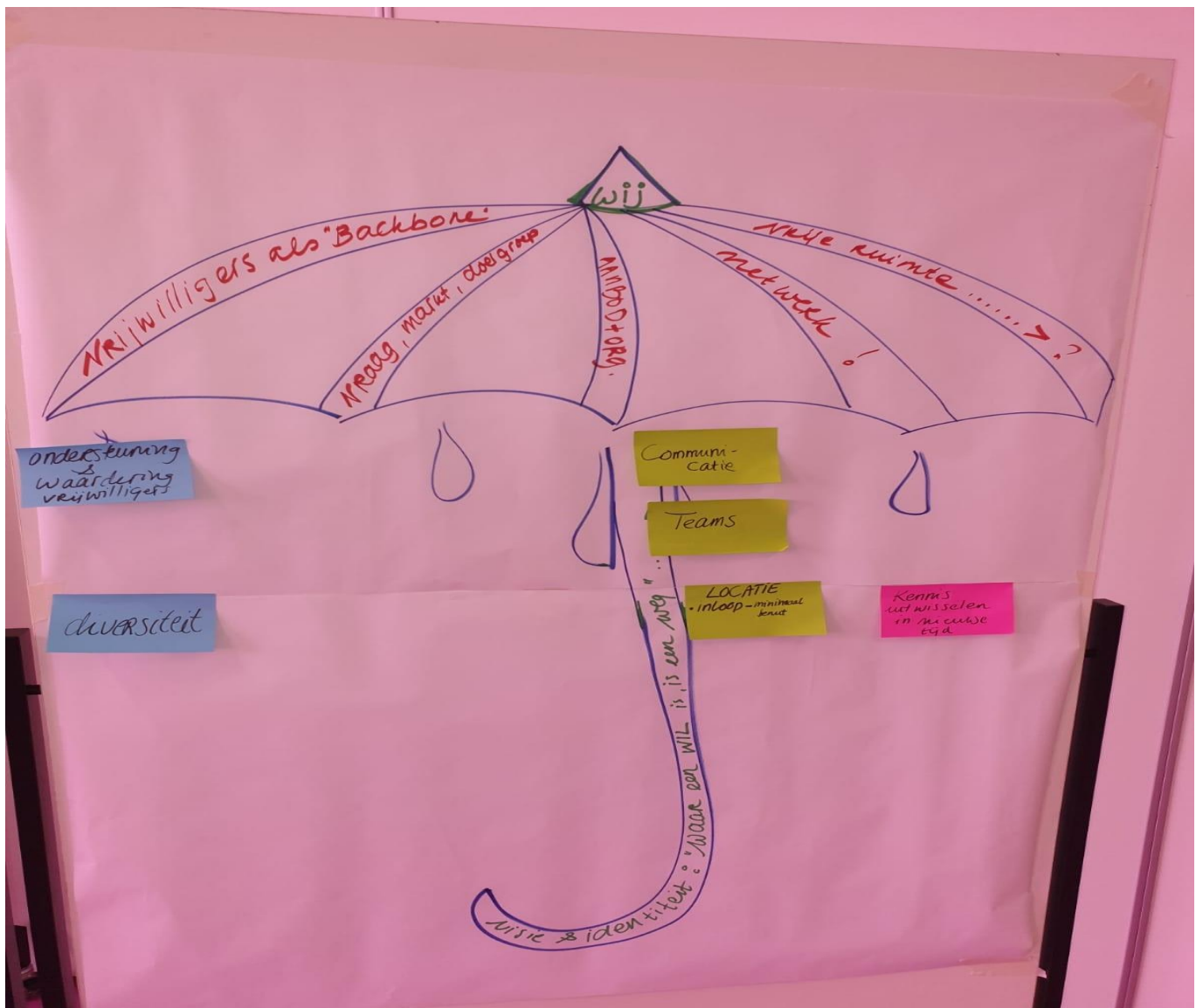
<b>Focuspunten</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Vraagonderzoek	X (1)		X	
Enquête vraag/aanbod	X (2)			
Doelgroeponderzoek	X (3)			X
Werving vrijwilligers	X (4)	X	X	X
Trainingen	XXX (5)	X	XXX	X
Vrijwilligersbijeenkomsten	XX (6)	XX	XX	XX
Branding	Website -folders	doorlopend	doorlopend	Nieuw
Bekendheid	Campagne	doorlopend	Campagne	Onderzoek
Netwerkbijeenkomsten	XX (7)	XX	XX	XX
Communicatie	Groei werkgroep	doorlopend	idem	idem

(1) Eens per twee jaar over een periode van drie maanden via klantcontact, straatinterviews, gemeente-informatie en partners de vraag ophalen

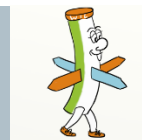
# Jaarplan 2021 WIL in je buurt



- (2) Enquêteren (digitaal) klanttevredenheid, aanvang meerjarig beleid
- (3) Eens per drie jaar
- (4) Doorlopend
- (5) Nieuwkomer-training (1x/jaar) | training vraaggesprek (afhankelijk van behoefte) | training communicatie (afhankelijk van behoefte)
- (6) Twee keer per jaar minimaal
- (7) Eens per jaar partners (samenwerking), eens per jaar netwerk (kennisdeling)



# Jaarplan 2021 WIL in je buurt





## Samenwerking

---

Bij de beschrijving van de pijlers zijn al vele samenwerkingspartners benoemd. Met drie samenwerkingspartners continueren wij de volgende afspraken:

### **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 Weide Wereld tijdens schoolvakantie en andere facilitaire zaken (basis).

In contact blijven met bestuur en kernteam (op 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 inwerken (dit jaar gestarte) coördinatoren Burenhulp-diensten.

Inhoudelijk ondersteunen Telefoondienst (op verzoek) en Burenhulp-diensten.

Maatwerk training

Ondersteuningsbijeenkomsten Wijkinformatiepunten (stedelijk). Via dit overleg verkennen we de samenwerking met het Wijkinformatiepunt Leidsche Rijn en andere gelijksoortige aanbieders in de gemeente Utrecht.

### **Buurteam**

Warme overdracht cliënten naar WIL.

Samenwerking uitbouwen WIL op locatie en locatiespreekuren van het buurtteam.

Bijdrage leveren aan training WIL vrijwilligers.

# Jaarplan 2021 WIL in je buurt

