

# JAARPLAN 2024

## WIL IN JE BUURT



**BINDEN EN VERBINDEN**



## INLEIDING

In 2024 bestaat de Stichting WIL alweer 5 jaar. Medio 2019 is immers onze stichting opgericht.

De in december 2022 gewonnen Vrijwilligerstrofee van de Gemeente Utrecht was volledig onverwachts en heeft bij velen binnen WIL het trotse gevoel gegeven van “het wordt blijkbaar ook gezien en gewaardeerd wat wij doen”; extra motivatie om door te gaan met ons mooie werk voor onze buurtgenoten.

Buurtbewoners weten ons steeds beter te vinden. Dat heeft mede geleid tot een toenemende vraag vanuit de bewoners naar de diensten van WIL. Naar verwachting blijft deze vraag stijgen, onder meer door wijzigend beleid in Utrecht met betrekking tot zorg en welzijn en door de inzet van WIL bij Welzijn op Recept. Naast extra vraag vanuit de bewoners wordt er ook door andere organisaties een beroep op WIL gedaan. Zo zijn zeer recentelijk de computercursussen (waren onderdeel van Digiwijs) toegevoegd en doet WIL waar mogelijk mee met Welzijn op Recept.

**Heb jij 2 uurtjes voor ons?**  
"Jij maakt het verschil"

Steeds meer buurtgenoten in Vleuten-De Meern weten ons te vinden voor een (buren)hulpvraag. Daarom zijn wij op zoek naar **VRIJWILLIGERS** (jong of oud, man of vrouw)

<b>Boodschappen doen</b> Boodschappen meenemen voor een buurtgenoot op een tijdstip dat het jou uitkomt. Hiernaast zoeken we ook iemand die de oemvragen coördineert.	<b>Praatje maken</b> Een praatje maken, kopje thee erbij, een spelletje doen of een wandelingetje maken met een buurtgenoot die weinig contacten heeft.
<b>Kleine klusjes doen</b> Ordnúid wieden, een heg snoeien, een lamp vervangen, een deur smeren. Diverse kleine klusjes in en om het huis. Maximaal 2 uur per klusje.	<b>Ritje met de auto</b> Buurtgenoten naar een doktersafpraak of een hobbyclub brengen. De brandstofkosten worden vergoed.
<b>Telefoon opnemen</b> Hulpvragen beantwoorden van buurtgenoten in de wijk Vleuten-De Meern. Informatie geven over wat WIL in je buurt kan betekenen.	<b>Communicatie</b> Systeembeheer (Google Workspace), onderhoud website, online marketing, werving of interne communicatie. Dit kan ook vanuit een thuiswerkkatuúte.

Met slechts 2 uurtjes per week maak jij voor je buurtgenoten al het verschil. Bel ons vrijblijvend voor meer informatie: 030-6773131 of mail naar [info@wilinjebuurt.nl](mailto:info@wilinjebuurt.nl)

Vrijwilligers komen en gaan maar het aantal vrijwilligers groeit niet navenant mee met de toegenomen vraag bij onze diensten. In 2024 zal het accent vooral liggen op het werven en behouden van de vrijwilligers, op het accommoderen van de toegenomen vraag en de benodigde organisatorische veranderingen binnen de organisatie.

Onze inspanningen zullen erop gericht zijn de huidige goed georganiseerde wijk informatie functie in stand te houden en te actualiseren. Ook de toenemende vraag aan burenhulpdiensten vereist vele inspanningen om voldoende vrijwilligers te werven en te behouden. Centraal hierbij staat het bevorderen van de betrokkenheid van de vrijwilligers binnen hun pijler en binnen WIL.



Binnen de eigen organisatie wordt verder gewerkt aan zaken als toepassing AVG, het invullen van “bestuur op afstand” en gewenste trainings- en scholingsmogelijkheden.

Van belang blijft de samenwerking binnen en buiten de wijk. Te denken hierbij aan de wijkalliantie, seniorvriendelijk Vleuten de ‘Meern, de buurtteams, diverse stadsbrede fora binnen de gemeente Utrecht en DOCK.

WIL is positief over een mogelijke rol binnen het concept Welzijn op Recept maar ziet wel een duidelijke scheiding tussen de rol van een professionele organisatie als DOCK en een vrijwilligersorganisatie als WIL.

Het langverwachte wijkonderzoek is in 2023 uitgevoerd maar heeft helaas niet voldoende opgeleverd om als basis te kunnen dienen voor het komende meerjarenbeleid.

Wij hopen dat de ruim 100 vrijwilligers ook in 2024 onze bewoners de weg kunnen wijzen en de hulp kunnen bieden die zij vragen.

Via dit jaarplan doen wij het verzoek om dit mogelijk te maken en een bedrag van € 26.390 beschikbaar te stellen voor de instandhouding en verdere ontwikkeling van Wil in je buurt in 2024.

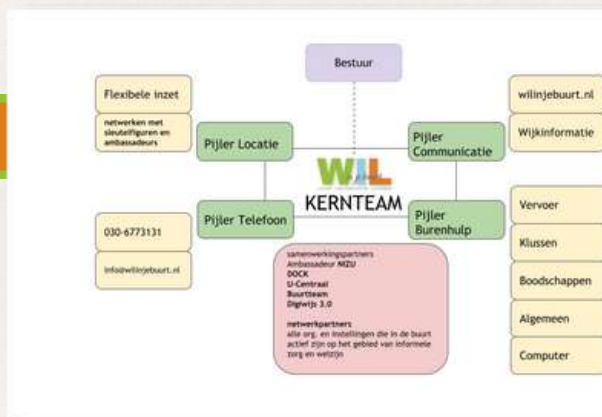
## INTRODUCTIE

WIL in je buurt is een vrijwilligersorganisatie. Zij verleent burenhulp in Vleuten-De Meern. Vier actieve bewonersgroepen met in totaal zo’n honderd vrijwilligers lossen een hulpvraag van een buurtbewoner op.

Hierdoor maken zij het verschil. De vrijwillige buurtbewoners besteden tenminste twee uur per week aan burenhulp. 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. Uitgangspunt is primair zelfredzaamheid ontwikkelen bij bewoners, door hen op weg te helpen en hen te leren vinden van hun oplossing(en).

WIL helpt bij het vinden van een antwoord, koppelt bewoners met een hulpvraag aan andere buurtbewoners of aan een professional of lost een hulpvraag op bij mensen thuis.

De vier teams (pijlers) opereren zelfstandig maar stemmen hun werkzaamheden af binnen het kernteam. Tussen het kernteam en het bestuur is een directe verbinding (kernteamlid is verbindende schakel).

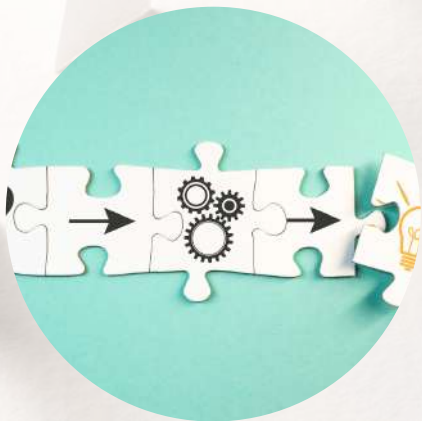


## VISIE

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 best 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 bewoners 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. De vier actieve teams 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).

### ***Uitgangspunten Meerjarenbeleid WIL 'Binden en verbinden'***

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 over het geheel 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 vijf diensten. In de komende jaren zal ons beleid worden afgestemd op de wellicht veranderende vraag en behoefte. De wijken en buurten waar WIL zich op richt, kennen zowel een omvangrijke groep jeugdigen als een steeds groter wordende groep oudere bewoners. Als we als organisatie ons aanbod beter afstemmen op de maatschappelijke vraag zal er automatisch een bredere, diverse doelgroep naar ons toe komen om te bedienen. We gaan bijvoorbeeld in gesprek met zelforganisaties in de wijk om te kijken hoe we met elkaar kunnen samenwerken. Vanaf oktober 2023 maken laagdrempelige computercursussen voor beginners en licht gevorderden onderdeel uit van ons aanbod. Dit omdat veel oudere bewoners moeite hebben met de steeds verdergaande digitalisering van de maatschappij.



## ORGANISATIE VAN WIL EN NAAMGEVING

In 2024 viert Stichting WIL in je buurt haar 5-jarig jubileum. Dit is ook een goed moment om stil te staan bij de inrichting van de organisatie. We gaan hier naar aanleiding van een voorzet van team communicatie binnen WIL breed het gesprek over aan en zullen daarna eventuele wijzigingen vormgeven. We kijken ook of een andere naamgeving nodig is. De naam Wijk informatie Lijnen dekt al lang niet meer het aanbod van WIL, het gaat naast wijk informatie om allerlei vormen van burendienstverlening en burennetwerken.

## 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. Denk hierbij aan het verzorgen van een prettige werkomgeving, duidelijke taken, 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.



We signaleren bij WIL dat er veel in- en doorstroom is van vrijwilligers. Dat vraagt veel van de organisatie en de coördinatoren. We willen daarom de werving en begeleiding van vrijwilligers kwalitatief versterken, zodat de vrijwilligers zich verder kunnen ontwikkelen. Omdat we steeds meer vrijwilligers en klanten met een “rugzakje” krijgen is het belangrijk om hier meer kennis en vaardigheden op in te kunnen zetten. We starten met exit-gesprekken om meer zicht te krijgen op de overwegingen van vrijwilligers om te stoppen.

## NETWERKEN

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. Wil in je Buurt neemt al actief deel aan de wijkalliantie Seniorvriendelijk Vleuten- de Meern. Het programma Welzijn op Recept stimuleert samenwerking tussen sociaal en medisch domein voor de juiste zorg op de juiste plek.

# DE PIJLERS EN ACTIVITEITEN 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 hulp, maaltijdvoorziening en de algemene hulpdienst (advisering) zijn er nauwe banden met U-Centraal die daarin een stedelijke taak heeft.

### Focus 2024

- Werven van vrijwilligers
- Betere screening van de dienstverlening in verband met toename vraag naar diensten, zonder dat de vrijwilligersgroep groeit
- Vraag ophalen (wegwijzen) & signalering tijdens burenhulp. Ophalen van waardevolle 'kleine verhalen' die vraagverlegenheid kunnen overwinnen (intensivering van storytelling).
- De intensievere samenwerking met het buurtteam wordt voortgezet; Viermaal per jaar overleg.
- Intern overleg per dienst (versterken samenwerking en teamgeest)

### Activiteiten

- Algemene hulp bij allerlei verzoeken (gezelschap, ontmoeten, begeleiden bij doktersbezoek, etc.).
- Boodschappen hulp - helpen met boodschappen doen.
- Klussen - voor kleine klusjes en karweitjes in en om het huis .
- Vervoer - b.v. voor het bezoeken van huisarts, ziekenhuis, familie of vrienden.
- Computerhulp en computercursussen: wekelijkse inloop (maandag 10-12u in de Schakel), thuishulp en 3 cursusblokken per jaar (beginners en gevorderden). In totaal ongeveer 20 cursussen met gemiddeld 8 deelnemers.



## Prioritering

- Werken aan een bredere scope bij de vele klantcontacten; heeft de klant vragen op het gebied van wijkinformatie (interne doorverwijzing) of zijn er signalen die -na goedkeuring van de klant- elders terecht moeten komen? (vraag achter de vraag)
- Burenhulp Klussen die nu buiten de kaders vallen toch proberen op te pakken met de bestaande vrijwilligersgroep of juist specialisten te werven

## PIJLER COMMUNICATIE

### Hoofdtak

De hoofdtak van dit team is het uitvoeren van het nieuwe communicatieplan 2024-2026. Dit plan beoogt WIL in je buurt dichterbij de bewoner te brengen.

### Activiteiten

- Faciliteren van de pijlers
- Beschikbaar houden van up to date wijkinformatie inclusief complete hobby- en activiteitenlijsten voor de pijlers en eventueel zorgpartners
- Beheren van de website als centrale wegwijzer in de wijk
- Het beheren van de sociale media en overige communicatiekanalen
- Uitvoering geven aan het communicatieplan
- Het mede-ontwikkelen van de interne communicatie

### Focus

- In de communicatie zal naamsbekendheid het speerpunt blijven. Het doel hiervan is primair om nieuwe vrijwilligers te werven. Daarnaast werken we aan het binden van de huidige vrijwilligers. Het verhogen van de hulpvraag is een afgeleide, niet het doel. Dit is een breuk met het vorige meerjarenplan.
- Speerpunt is het verhogen van onze bekendheid.
- Doel is het werven en behouden van vrijwilligers.

## PIJLER TELEFOONTEAM

### Hoofdtak

Het beantwoorden van telefonisch (op werkdagen tussen 9.00-11.00u) en per mail aan WIL gestelde vragen.





## Focus

- Snel en efficiënt doorzetten van (aan)vragen naar de burenhulp en onze externe relaties (BT, U-Centraal of b.v. de digitale bruisplek, computercursussen of andere activiteiten in de buurt
- Voortdurende aandacht voor verbetering van wijk informatie..
- Werkmiddelen op orde houden (workspace en telefoon).

## Activiteiten

- Aanvragen Burenhulp (intake)
- Doorverwijzen naar andere organisaties
- Het geven van wijk informatie
- Actualiseren sociale kaart.
- Een luisterend oor bieden.
- Inschrijfpunt van o.a. sociale eettafels locatie en computercursussen

## Prioritering

De vraag centraal stellen en zo open mogelijk te staan voor andere, nieuwe vormen van burenhulp. We staan desgewenst de bewoners langer bij in hun zoektocht naar wijk informatie of hulp.

## PIJLER LOCATIETEAM (IN OPRICHTING)

### Hoofdtak

Onder begeleiding van DOCK gaat WIL in 2024 opnieuw een kleinschalige start maken met een team relatiebeheerders (Ambassadeurs van WIL); Het idee is dat deze vrijwilligers contact zoeken met sleutelfiguren in de buurt en hen leren wanneer het 'warme verwijzen' naar WIL zinvol is. Bovendien kunnen zij in hun eigen buurt ingeschakeld worden om ter plekke mensen te helpen bij het verkrijgen van informatie. Dit is al eerder geprobeerd, maar door allerlei omstandigheden (o.a. Corona en ziekte van medewerkers bij DOCK) niet goed van de grond gekomen.

## Focus

- Uitvoeringsplan maken, wervingscampagne, training, netwerkontwikkeling per buurt en begeleiding team (aanvang).
- Vervolgens rust en ruimte voor gespreksvoering; als goede buur naast de ander staan en meehelpen om het juiste antwoord te vinden.



## Activiteiten

- Flexibele inzet bij wijkinformatie vragen.
- Bezoek aan belangrijke 'vindplaatsen'; De Schalm, De Roef, De Schakel, De Pijler, Verenigingsgebouw, De Weide Wereld
- Aansluiten/presenteren bij zorg en welzijnsorganisaties in de wijk Actief relatie onderhouden met professionals in de buurt (Buurtteam Vleuten-De Meern, ambassadeur NIZU, Sociaal Makelaars DOCK, De Roef, De Schalm, etc.).

### Prioritering:

Uitvoeringsplan maken. DOCK wordt opnieuw gevraagd om WIL hierbij en bij het vinden van een pioniersgroep te ondersteunen..

## VRIJWILLIGERSBELEID

### Focus

- Werven en binden van vrijwilligers
- Samenwerking binnen en tussen de verschillende teams versterken

### Activiteiten:

- Trainingen: vraag achter de vraag, workspace, vergaderen, sociale kaart, werkethiek en kaders, etc.
- Twee keer per jaar brede vrijwilligersbijeenkomst
- Teambuilding bijeenkomsten kleinere teams
- Kleine attenties (dag van de vrijwilliger, kerst o.i.d.)
- invoering exitgesprekken

### Prioritering

- Kwaliteit versterken door intensivering van de begeleiding
- Vergroten van de scholingsmogelijkheden

## SAMENWERKINGSPARTNERS

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

### DOCK (basis)

- Ondersteunen bij het (verder) bouwen aan een netwerk in de buurt en de stad.
- Ondersteunen Locatieteam en helpen ontwikkelen van het Ambassadeurs Plan
- Adviseren bestuur en deelnemen aan vergaderingen
- Deelnemen kernteam op verzoek
- Informeren over trends & ontwikkelingen
- Verbinden met andere organisaties

### U-Centraal (basis)

- Inhoudelijk ondersteunen op verzoek
- Maatwerk trainingen
- 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 om zo goed en snel mogelijke matches te realiseren tussen een buurtbewoner en vrijwilliger van WIL.
- Vast kwartaal overleg: casuïstiek, training, advies en samenwerking versterken
- Bijdrage leveren aan training WIL vrijwilligers indien gewenst

## ***Toelichting begroting 2024***

De begroting 2024 van de Stichting WIL in je buurt is als bijlage opgenomen. Het gevraagde bedrag bedraagt € 26.390,-. Ten opzichte van het toegewezen bedrag voor 2023 van € 34.410,- is er sprake van een daling van € 8.020,-.

In het toegewezen bedrag voor 2023 is echter een eenmalig bedrag opgenomen van € 10.000,- voor het wijkonderzoek. Hiermee gecorrigeerd is er een verhoging van het gevraagde bedrag met € 1.980,-.

Oorzaken van deze stijging zijn enerzijds een verwachte prijsverhoging van diverse kostenposten, anderzijds zal er extra aandacht en budget besteed gaan worden aan werving en behoud van vrijwilligers.

In 2023 is de computerinloop formeel onderdeel geworden van de Stichting WIL in je buurt. De 2024 begroting is inclusief de kosten van deze activiteit.

Medio 2023 heeft Digiwijs plotseling haar bemoeienissen met het geven van computer trainingen in onze wijk stopgezet. Ons bestuur heeft besloten de activiteit 'computercursussen' onder te brengen bij WIL in je buurt.

Vorbereidingen daartoe worden momenteel getroffen, maar de financiële ontvlechting tussen Digiwijs en WIL heeft nog niet plaatsgevonden.

Er is dan ook nog onvoldoende inzicht om inkomsten en uitgaven voor deze activiteit in 2024 te ramen. Deze activiteit is als PM opgenomen in de begroting. Vooralsnog lijkt er voor 2024 geen extra budget benodigd.

Welzijn op Recept lijkt een belangrijk onderwerp voor 2024 en verder. In hoeverre dit tot hogere kosten gaat leiden is nog onbekend. Derhalve is dit onderwerp ook als PM opgenomen