



DE WATERHEUVEL
Jaarbericht
2007 / 2008





De Waterheuvel groeit en bloeit als nooit tevoren. Het door Fountain House Nederland aangekochte pand naast De Waterheuvel aan de Sarphatistraat 41 is voor een belangrijk deel verbouwd. De Homeservice is er inmiddels gevestigd en er zijn plannen voor een werkleerschool op de onderste verdiepingen. In 2008 is bovendien lunchroom De Buren geopend in het pand aan de andere zijde van De Waterheuvel.

Het mooie aan deze ontwikkelingen is dat daarmee veel nieuwe werkervaringsplaatsen worden gecreëerd voor de leden. Het gaat bij De Waterheuvel tenslotte om wat je wél kunt, ook op het gebied van werk. Tegelijkertijd blijft het clubhuis natuurlijk een plek waar leden welkom zijn, zich veilig kunnen voelen, relaties met anderen kunnen aangaan en gerespecteerd worden, ook in 2009!



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Hans Simons', written over a horizontal line.

Hans Simons
Ambassadeur van De Waterheuvel en Voorzitter van de Raad van Bestuur van de Oosterscheldeziekenhuizen.

| Fondsen/Subsidies

Gemeente Amsterdam(WMO):

- Projectsubsidie Homeservice
- Projectsubsidie Warmline
- (Periodieke subsidie Clubhuis)

Stadsdelen Noord, Oost, Watergraafsmeer en Oud Zuid:

- Homeservice

Buitenamstel:

- OGGZ (arbeidsmatig educatief recreatief)
- AWBZ

Stadsdeel Westerpark:

- Exploitatie bedrijfsrestaurant

Hervormde Diakonie Amsterdam:

- Huur Warmlinekantoor

Rondetafel:

- Bakfiets
- Start De Buren

| Voorwoord

Voor u ligt het gecombineerde jaarbericht 2007/ 2008 van De Waterheuvel. Zoals gewoonlijk laten we u in woord, maar ook in beeld zien wat we de afgelopen jaren hebben gedaan. Dit beeld is belangrijk, omdat De Waterheuvel een organisatie is die je moet zien en die je als het even kan moet ervaren!

2007 stond voor De Waterheuvel in het teken van de uitbreiding van werkervaringsplekken ‘dichtbij huis’. Deze uitbreiding past bij onze visie. Door leuke werkplekken in de panden naast De Waterheuvel te creëren stromen meer leden vanuit het clubhuis door naar een werkervaringsplek. Hierdoor krijgen meer mensen de mogelijkheid werkervaring op te doen en worden de mogelijkheden om door te stromen naar regulier (vrijwilligers)werk groter. De werkplekken zijn toegankelijk voor een brede doelgroep, zodat ook mensen met een zeer beperkte belastbaarheid hiervan gebruik kunnen maken.

2008 was, na het turbulente jaar 2007, een jaar van bestending. We hebben de laatste puntjes op de i gezet van een periode van uitbreiding en professionalisering. In samenwerking met bierbrouwerij De Prael en het ROC Amsterdam is in 2008 het concept voor een werk/leerschool verder ontwikkeld. Dit opleidingscentrum zal naast het clubhuis gevestigd worden. We hebben hoge verwachtingen van de combinatie werken/leren voor onze doelgroep. De werk/leerschool zal naar verwachting in 2009 haar deuren openen en is toegankelijk voor alle mensen met een psychiatrische achtergrond. Verder is in 2008 het samen met KPMG opgestelde Handboek Planning & Control ingevoerd, voor een degelijke bedrijfsvoering. Ook heeft er een directiewisseling plaats gevonden. Na vijf jaar zich volledig voor De Waterheuvel te hebben ingezet, had Gerda van der Meer behoefte aan nieuwe uitdagingen. In juni hebben we haar afscheid groots gevierd en maakten we kennis met Wander Reitsma, de nieuwe directeur van De Waterheuvel, die vol enthousiasme het stokje heeft overgenomen.

We zijn trots op het resultaat dat we hebben bereikt en op het feit dat het ons is gelukt om, samen met onze financiers en partners, onze zelfstandigheid te behouden en een stevig financieel fundament te creëren.

We wensen u veel lees- en kijkplezier en danken een ieder die zich in 2007 en 2008 heeft ingezet voor De Waterheuvel.

Annelore Roelofs, voorzitter

| Inhoud

1.	Inleiding	5
2.	Over De Waterheuvel	6
3.	Ontwikkelingen	8
	Fotoreportage Janneke	14
4.	Units en commissies	18
	Balie	18
	Kantoor	20
	Keuken	22
	STEP	24
	Treffertje	26
	Fotoreportage Marijke	28
5.	Projecten en externe locaties	32
	Warmline	32
	Homeservice	34
	Westerpark	38
	Lunchroom De Buren	40
6.	Organisatie en cijfers	42
	Personeel 2007	42
	Personeel 2008	43
	Cijfers 2007	44
	Cijfers 2008	45
	Organogram	46

| 1. Inleiding

In dit jaarbericht wordt een overzicht gegeven van de jaren 2007 en 2008 bij De Waterheuvel. Dit overzicht wordt vooraf gegaan door algemene informatie over de stichting, die beschreven is in hoofdstuk 2. In dat hoofdstuk vindt u onder andere een beschrijving van de doelstelling, het aanbod, de werkwijze en de filosofie van De Waterheuvel.

In hoofdstuk 3 wordt in vogelvlucht weergegeven welke ontwikkelingen zich in 2007 en 2008 hebben voorgedaan bij De Waterheuvel. Daarna volgt in de hoofdstukken 4 en 5 een meer uitgebreid verslag van de gebeurtenissen per unit en project. Tot slot komen in de laatste hoofdstukken het personeelsbestand en ledenaantallen (cijfers) aan de orde.

Verder zijn in dit jaarbericht twee fotoreportages opgenomen. De reportages brengen een werkdag van een lid (Marijke) en van een stafid (Janneke) in beeld.

| 2. Over De Waterheuvel

Stichting De Waterheuvel houdt zich bezig met arbeidsrehabilitatie en dagbesteding voor mensen met een psychiatrische achtergrond. Het aanbod bestaat uit arbeidstrainingen, werkervaringsplaatsen, cursussen en diverse (sociale) activiteiten. Mensen die psychische problemen hebben (gehad) kunnen 'lid' worden van 'clubhuis' De Waterheuvel. De 'leden' en (professionele) 'stafleden' werken samen in het clubhuis aan de hand van de filosofie van het Fountain House model, waarbij wordt uitgegaan van wat iemand wél kan.

Geschiedenis en filosofie

De Waterheuvel is opgericht in 1986 en gaat uit van het Fountain House model. De oorsprong van dit model voor psychosociale rehabilitatie ligt in de Verenigde Staten. Het model is genoemd naar het eerste 'clubhuis', Fountain House. Dit clubhuis werd in 1948 in New York opgericht door mensen met een psychiatrische achtergrond.

Fountain House New York fun-

geerde als blauwdruk voor nieuwe clubhuizen, die overal in de wereld ontstonden. Momenteel zijn er enkele honderden, waarvan De Waterheuvel er één is.

De filosofie van De Waterheuvel, het Fountain House model, gaat uit van de behoefte van men-



Kaart met Europese clubhuizen.

sen om ergens bij te horen, zich veilig te voelen, nuttig te zijn, relaties met anderen te kunnen onderhouden en zichzelf te kunnen ontwikkelen en een plek te hebben waar men welkom is en gerespecteerd wordt.

Daarnaast is het model optimistisch ten aanzien van de mogelijkheden van mensen met psychiatrische problemen: de leden

worden aangesproken op hun gezonde kant, waarbij veel ruimte is voor eigen initiatief en verantwoordelijkheid.

De Waterheuvel is in ruim twintig jaar uitgegroeid tot een actieve organisatie waar mensen met een psychiatrische achtergrond zich kunnen ontwikkelen op verschillende (werk-)gebieden. Dagelijks komen ongeveer 40 mensen naar De Waterheuvel om te werken en te leren. Daarnaast heeft De Waterheuvel inmiddels tientallen werkervaringsplaatsen bij diverse projecten en organisaties in Amsterdam. Hier kunnen mensen met een psychiatrische achtergrond werkervaring opdoen.

De laatste jaren heeft de stichting diverse projecten opgezet waar diensten worden geleverd voor en door mensen met een psychiatrische achtergrond. Voorbeelden hiervan zijn De Warmline, Homeservice en lunchroom De Buren.

Organisatie

De Waterheuvel is opgebouwd uit verschillende werkeenheden, die de basis van de organisatie vormen. Deze werkeenheden (of 'units') zijn: de Keuken, de Receptie/Administratie, de Lunchroom, het Kantoor en de STEP-unit (STEP = Stage Training Educatie Programma). Leden kunnen daar in het kader van arbeidstraining oefenen met diverse werkzaamheden.

Naast de werkeenheden zijn er verschillende commissies, die veelal vanuit een bepaalde werkeenheden opereren. Ook in deze commissies kunnen diverse werkzaamheden geoefend worden. De Participatieraad is een bijzondere commissie, een soort ondernemingsraad van de leden. Een ander belangrijk orgaan binnen het clubhuis is de huisvergadering, die maandelijks gehouden wordt.

De Waterheuvel heeft ook een externe locatie: het bedrijfsrestaurant van het Stadsdeelkantoor Westerpark. Hier maken leden van De Waterheuvel dage

lijks een lunch voor ongeveer 80 ambtenaren.

Verder zijn er nog drie werkprojecten: de Homeservice, de Warmline en lunchroom De Buren. Deze projecten bieden een ruime hoeveelheid werkervaringsplaatsen aan leden van De Waterheuvel. De Homeservice heeft als doel GGZ-cliënten te ondersteunen in de thuissituatie met niet-zorggerichte activiteiten. De diensten worden verleend door lotgenoten, wat ook geldt voor Cliëntentelefoon De Warmline. De Warmline is 7 avonden per week bereikbaar voor Amsterdamse GGZ-cliënten, voor een gesprek met een ervaringsdeskundige lotgenoot. Er wordt een luisterend oor, begrip en aandacht geboden.

En tot slot Lunchroom De Buren. Dit is een open horecagelegenheid: bij De Buren kunt U terecht voor een lekker broodje, zelfgebakken taarten en quiches, koffie en sapjes. Ook hier zijn verschillende werkervaringsplaatsen voor leden van De Waterheuvel.



| Anke

Hallo, ik ben Anke. Ik ga met plezier naar De Waterheuvel. Ik moest er even wennen, maar vind het er nu erg gezellig. Ik werk mee aan de redactie van De Waterheuvel Express en doe een cursus creatief schrijven. Het is een uitdaging om interviews af te nemen voor De Waterheuvel Express en ook het schrijven is spannend. Sinds kort werk ik ook anderhalve dag in de ambtenarenkantine van het Westerpark. Iets heel anders, maar het is leuk om met eten te werken en de collega's zijn ook gezellig.

| 3. Ontwikkelingen

Voor de Waterheuvel waren 2007 en 2008 actieve jaren. Hieronder de belangrijkste ontwikkelingen op een rijtje:

Verbouwing Sarphatistraat 41

De verbouwing van dit pand, aangekocht door Fountainhouse Nederland (de stichting waar de 2 panden van De Waterheuvel zijn ondergebracht), heeft in 2007 vertraging opgelopen omdat een bestemmingswijziging moest worden aangevraagd voor het pand. Hierna heeft de verbouwing zijn vervolg gekregen. Voor de verdiepingen geldt dat we die met eigen middelen konden financieren. Voor de verbouwing van de begane grond en het souterrain en de startfase van het project de werk/leerschool is de financiering eind 2008 via fondswerving rond gekomen. In 2009 kunnen we de verbouwing voltooien en verwachten we te starten met de werk/leerschool. Met de werk/leerschool beogen we werkervaringsplaatsen en opleiding voor onze doelgroep 'op maat' op onze eigen locatie aan

te bieden. Dit doen we in samenwerking met het ROC van Amsterdam en Stichting Bierbrouwerij de Prael.

Horeca activiteiten: Lunchroom 'De Buren'

Halverwege 2007 kwam een horecalocatie in een (ander) pand



Lunchroom De Buren.

naast De Waterheuvel vrij. Omdat het een lange weg was om de geplande horeca voorziening in het pand van de werk/leerschool te realiseren aangezien hier geen horecabestemming op zat, was dit een uitgelezen kans voor De Waterheuvel om op een veel makkelijkere manier deze eerste fase van de werk/leerschool te starten. We besloten daarom om

dit pand te huren en te starten met een lunchroom.

Deze lunchroom, genaamd 'De Buren', opende in januari 2008 haar deuren. De financiering kwam rond met behulp van de Ronde Tafel 5, die speciaal voor dit doel een benefietconcert ten bate van De Waterheuvel organiseerde en door de G4 middelen van de gemeente Amsterdam. Deze middelen werden onder andere aangewend om werkervaringsplaatsen te creëren in de lunchroom. Zo kunnen we steeds meer mensen uit de doelgroep begeleiden naar een zinvolle dagbesteding.

Bedrijfsrestaurant Westerpark

Naast lunchroom 'De Buren' biedt De Waterheuvel al vele jaren werkervaringsplaatsen op het gebied van horeca op de locatie van het bedrijfsrestaurant van stadsdeelkantoor Westerpark. Hier werkt dagelijks een team leden onder leiding van een medewerker van De Waterheuvel. Ze verzorgen dagelijks voor 80-100 ambtenaren de lunch. Dit tot

volle tevredenheid van onze opdrachtgever. In 2008 is het assortiment verrijkt met gezonde en biologisch gekweekte producten.

Catering

Ook op het gebied van cateringactiviteiten heeft De Waterheuvel een naam hoog te houden: we bakken al sinds jaar en dag taarten voor onder meer de Hortus Botanicus en andere particuliere opdrachtgevers. Daarnaast worden we regelmatig ingehuurd om onze professionele catering te leveren op feesten en partijen van voornamelijk non-profit organisaties, maar ook bijvoorbeeld de ABN AMRO is een vaste afnemer van onze cateringactiviteiten.

Werkervaringsplaatsen

In 2007 steeg het aantal werkervaringsplaatsen van De Waterheuvel naar 104 plaatsen. Een flinke stijging ten opzichte van 2006. In 2008 waren het er 112. De stijging van het aantal werkervaringsplaatsen is een direct gevolg van de koers die De Wa-

terheuvel kiest: we richten ons op het uitbreiden van werkervaringsplaatsen om zoveel mogelijk leden kansen te bieden op zinvol werk en op het vergroten van de kansen van de doelgroep op een plaats op de arbeidsmarkt.

Samenwerkingsprojecten

Samenwerking met andere organisaties is voor De Waterheuvel van groot belang. Door nauw samen te werken met andere organisaties zorgen we ervoor dat onze leden gebruik kunnen maken van een breed aanbod aan diensten en activiteiten zonder dat we ze allemaal zelf hoeven te organiseren. We vinden het belangrijk dat onze leden 'uitvliegen' en zoveel mogelijk gebruik maken van de beste mogelijkheden die er voor haar of hem zijn.

Hi5

Het samenwerkingsverband 'Hi5' is een samenwerking met De Regenboog Groep, Jellinek/Mentrum, SNWA, Amsterdamse Vriendendiensten en HVO Que-

rido. Gezamenlijk hebben we onze activiteiten onder gebracht in een productenboek. Deze producten zijn door DWI gecontracteerd met als doel de doelgroep met de grootste afstand tot de arbeidsmarkt, te activeren. We krijgen hiervoor een vergoeding voor de uren dat een deelnemer bij ons actief is en begeleiding ontvangt. We beogen de inkomsten via re-integratiegelden de komende jaren uit te breiden. Voor de cliënten van Hi5 wordt een aparte registratie bijhouden. De Regenboog Groep is hoofdaannemer ten behoeve van dit contract.

Homeservice

Het project Homeservice kent sinds de start in 2005 een gestage groei. Het aantal werkervaringsplaatsen groeide naar 40 dienstverleners. Bij de Homeservice worden mensen uit onze doelgroep als dienstverlener opgeleid en ingezet om praktische hulp te bieden aan lotgenoten uit de doelgroep. Drie betaalde krachten ondersteunen

de dienstverleners bij de werkzaamheden en zorgen voor een goede en betrouwbare dienstverlening. Ze worden hierbij ondersteund door een secretaresse en een administratief medewerker. De projectleider is verantwoordelijk voor de aansturing van de homeservice en haar medewerkers. De projectleider doet dit in nauw overleg met de directeurs van De Waterheuvel en de Vriendendiensten. In 2008 zijn Amsterdamse Vriendendiensten onderdeel geworden van de Regenboog Groep.

Part020 en taste

Taste is het initiatief van het samenwerkingsverband Part020. In dit samenwerkingsverband beogen we om het aanbod samen te brengen van kleine en middelgrote organisaties op het gebied van werk en dagbesteding in de GGZ en om de samenwerking tussen deze partijen waar mogelijk te verbeteren. Dankzij taste zijn er diverse activiteiten geweest in 2007 die deze onderlinge samenwerking stimuleerde.

Het maken van de vertrouwde 'taste waaier', waarin het aanbod van alle instellingen op een kleurrijke manier wordt gepresenteerd, is een belangrijk product van deze samenwerking. In 2008 is er een nieuwe taste waaier gepresenteerd, inmiddels voor de derde maal. Het aanbod



De Waterheuvel op het balkon.

van organisaties dat in dit samenwerkingsverband participeert, is hierdoor wederom uitgebreid. Part020 heeft daarnaast verschillende bijeenkomsten voor haar leden georganiseerd waarin aandacht werd besteed aan verschillende actuele ontwikkelingen. Het doel van deze bijeenkomsten is het informeren en ondersteunen van kleine organisaties.

Warmline

Het project de Warmline, een telefonische dienst voor en door onze doelgroep, is in 2007 uitgebreid met telefonisten van onze collega stichting Roads in Haarlem. Samen met Roads breiden we het aanbod van De Warmline uit naar een provinciale dienst. De uitbreiding van het team telefonisten heeft inmiddels plaatsgevonden. De Warmline heeft zich in 2008 ontwikkeld naar een vorm van dienstverlening die kan rekenen op een trouwe ondersteuning door de vrijwilligers waardoor De Warmline in staat bleek om op 365 dagen per jaar elke avond klaar te staan. De basis is gelegd om ook per chat te kunnen communiceren.

Eetgroep Mentrum

Het Rehabteam van Mentrum maakte in 2007 en 2008 iedere woensdag gebruik van De Waterheuvel om met een kleine groep van haar cliënten samen te koken en te eten. Door deze samenwerking maakte ook deze groep al in een vroeg stadium van haar re-

habilitatie kennis met De Waterheuvel. Doordat het organisatorisch te ingewikkeld bleek om de keuken gezamenlijk te gebruiken is de samenwerking met ingang van 1 januari 2009 beëindigd.

Kookproject Makom

In het kookproject voor dak- en thuislozenopvang Makom worden voor deze opvang iedere dag 35 maaltijden verzorgd door De Waterheuvel. Met dit initiatief zijn we in 2006 begonnen.

Zowel de klanten als onze medewerkers beleven veel plezier aan respectievelijk nuttigen en bereiden van de maaltijden. Ook dit kookproject is een werkervaringsproject van De Waterheuvel.

Bedrijfsvoering

Om de interne bedrijfsvoering te verbeteren werden sturingsinstrumenten geïmplementeerd die ervoor zorgen dat we ieder moment kunnen beschikken over actuele financiële en inhoudelijke managementinformatie.

Deze informatie zorgt ervoor dat we sinds begin 2007 ieder

kwartaal een overzichtelijke financiële rapportage aangeleverd krijgen door het administratiekantoor. Een medewerker van het administratie kantoor is een dagdeel per week aanwezig op De Waterheuvel om toe te zien op een juiste (interne) aanlevering van de benodigde gegevens. De kwartaalrapportages sluiten aan bij de begroting en worden door directie en bestuur gebruikt als belangrijkste sturingsinstrument, samen met de inhoudelijke rapportages. Voor de inhoudelijke rapportages maken we gebruik van de maandelijkse productieverantwoording zoals deze wordt aangeleverd bij onze belangrijkste kassier GGZ Buitenamstel.

Onze interne bedrijfsvoering is op deze manier sterk verbeterd en loopt in de pas met de eisen die we stellen als groeiende organisatie. In een tijd waarin financieringen veelal tijdelijk zijn en gebaseerd op outputfinanciering streven we ernaar om te beschikken over een flexibele en wendbaar ingerichte organisatie.

We zijn blij met de verbeteringslag die we hebben gemaakt. In 2008 is er een handboek Planning & Control gereedgekomen in samenspraak met KPMG, de accountant die voor De Waterheuvel ook de jaarstukken controleert. Voor een organisatie met een grootte als De Waterheuvel vinden we het van groot belang dat “ de cijfers “ kloppen en betrouwbaar zijn.

Nieuwe opzet begroting

Ook de begroting onderging een grondige renovatie: we maakten de omslag naar een projectbegroting. Dit is noodzakelijk omdat de Waterheuvel steeds meer op project- en outputbasis wordt gefinancierd. Door de begroting bij deze vorm van financiering aan te laten sluiten zorgen we ervoor dat we per project zicht hebben op de voortgang en de resultaten en dat we precies weten welke kosten we voor ieder project maken.

Inhoudelijke koppeling naar de begroting: de registratie van de productie

Omdat we met onze belangrijkste financier steeds vaker afspraken maken op basis van realisatie (outputfinanciering) is het belangrijk om intern de realisatie van de productieafspraken zorgvuldig te monitoren. We zorgen daarom voor een passend en betrouwbaar registratiesysteem waarin we de realisatie van de productieafspraken op unit-niveau zorgvuldig bijhouden. Medewerkers zijn hier al enige jaren aan gewend, wat het relatief gemakkelijk maakt om aan de voorwaarden van onze financiers te kunnen voldoen. Op deze wijze kunnen we onze kassier Buitenamstel maandelijks voorzien van een actueel overzicht van de realisatie. Op basis van deze gegevens maken we met Buitenamstel afspraken over de bevoorschotting van het afgesproken productievolume. In 2007 werd, naast de reguliere afspraak met Buitenamstel een 2e contract toegevoegd waar-

voor Buitenamstel kassier is: de productieafspraken OGGZ/G4. Dit betreft de middelen die de gemeente Amsterdam heeft om moeilijke doelgroep de zorg en ondersteuning te bieden die ze nodig hebben. We hebben met de gemeente in verband hiermee een productieafpraak gemaakt.



Iedereen draagt zijn steentje bij...

Financieel

Door de hogere productie was het mogelijk om meer personeel in te zetten. Dit extra personeel heeft de extra productie in 2007 en 2008 mogelijk gemaakt. De hogere productie gaf ons ook de mogelijkheid om nieuwe projecten op te starten. Hiervoor zijn onder andere de horeca-activiteiten in het pand Sarpha-

tistraat 45 overgenomen en is dit pand gehuurd voor de activiteiten van De Buren. Mede hierdoor zijn de huisvestingskosten en organisatiekosten hoger uitgevallen dan in 2006.

Uiteindelijk heeft Stichting De Waterheuvel de boekjaren 2007 en 2008 afgesloten met een positief resultaat.

Spreiding financiële risico's

De commerciële inkomsten van onze horecaprojecten zijn toegevoegd, waardoor we een evenwichtige balans creëren tussen commerciële inkomsten en inkomsten via productieafspraken- en subsidie.

Om ervoor te zorgen dat we financiële risico's zoveel mogelijk spreiden is het voor ons van groot belang diversiteit in financiers en financiering aan te brengen. Deze koers hebben we al enkele jaren geleden ingezet en dit heeft geresulteerd in het feit dat we inmiddels over een diverse financieringsstructuur beschikken. Voor 2007 en 2008 betekende dit dat we contracten en inkomsten

hadden via de volgende financiers:

- productieafspraken GGZ
- productieafspraken G4/OGGZ
- subsidies WMO
- trajecten via DWI (via het samenwerkingsverband 'Hi5')
- subsidies stadsdelen
- inkomsten door fondswerving en donaties
- commerciële inkomsten uit onze verschillende horecaprojecten
- bijdrage leden



Janneke Boos

*Traject begeleider/
Coördinator leden*

Op een ochtend in stadsdeel Noord maakt Janneke zich klaar voor de dag, die zoals altijd begint met het uitlaten van de hond.





Enige tijd later staat Janneke in de keuken van De Waterheuvel, waar ze vandaag even helpt met de voorbereidingen voor het ontbijt. Dit hoort niet tot haar dagelijks werk als trajectbegeleider, maar de stafmedewerkers van De Waterheuvel zijn van vele markten thuis. Even later zit ze samen met leden en stafleden aan het ontbijt.





De eerste uren van de werkdag van Janneke bij de STEP (Stage Training Educatie Programma) zijn gevuld met verschillende begeleidingsgesprekken met leden. Ook helpt ze één van de leden met een ingewikkeld computervraagstuk.





Na de lunch heeft Janneke een overleg in de tuin van De Waterheuvel, wat gevolgd wordt door een noodzakelijk onderdeel van haar werk: administratie en registratie. Om 17:00 uur gaat de deur van het clubhuis dicht en kan het glas geheven worden: proost!



| 4. Balie

2007 was een roerig jaar voor de Balie. Bestaande baliewerkzaamheden als het ontvangen van de leden en overige gasten, uitgifte van kluisleutels, het aannemen en afhandelen van de binnenkomende telefoongesprekken, het verwerken van de post en de nodige huishoudelijke en/of andere taken zijn onder de loep genomen en waar nodig verbeterd. Te denken valt aan bijvoorbeeld het aannemen en doorgeven van berichten. De bezetting door leden was in 2007 zeer goed en er is weinig verloop geweest. Veel balie medewerkers zijn trouw aan de gemaakte afspraken. Daar waar gaten vielen werden deze makkelijk tijdelijk opgevangen of permanent weer ingevuld.

In 2007 is er overall naar de functie en het functioneren van de Balie gekeken. Gedurende het jaar zijn hier enkele verschuivingen uit voort gekomen:

- De kennismakingsgesprekken zijn per september 2007 overgegaan naar de STEP. Achterliggende gedachte daarbij is geweest

dat hierdoor een, vanaf de binnenkomst voor (aspirant) leden, duidelijker begeleidingstraject wordt ingezet. De laatste maanden van 2007 zijn gebruikt om deze overgang zo vloeiend mogelijk te laten verlopen met zo min mogelijk verloren gaan van de bij de Balie opgedane kennis



Annika en René bij de Balie.

en ervaring.

- Er is een duidelijker verdeling gekomen in de taken omtrent het verwerken van de contante geldstroom en de verwerking in de boekhouding. De Balie heeft de verantwoordelijkheid van de kas en het bijbehorende kasboek. De verwerking van het kasboek in de boekhouding is meer in handen gekomen van één lid onder bege-

leiding van de boekhouder.

- Er is een overzicht gemaakt van oude en nieuwe taken binnen de Balie. Hierdoor zijn er meer mogelijkheden gecreëerd om binnen de unit aan de slag te kunnen. Deze zal echter in 2009 om uitbreiding vragen aangezien het ledenaantal toeneemt.

In 2008 is het team van de Balie versterkt met een aantal nieuwe collega's. Hierdoor is de individuele begeleiding van leden beter tot zijn recht gekomen. Joyce, onze balieassistent heeft in maart 2008 een functie als stafid bij de Warmline gekregen. De balie heeft in 2008 een ware metamorfose ondergaan: er is geschilderd en er zijn nieuwe computers gekomen. De taken aan de balie zijn meer geprofessionaliseerd en de leden hebben meer mogelijkheden gekregen om deze taken uit te kunnen voeren. Er is een nieuwe telefooncentrale gekomen met meer mogelijkheden, een nieuwe computer waar balie medewerkers informatie op kunnen zoeken als

leden wat willen weten en de ontvangstruimte is wat moderner geworden met de mogelijkheid om ook kunst te exposeren aan de muur.

In 2009 wordt het opknappen van de Balie afgerond en zal het een moderne ontvangstruimte zijn met een verscheidenheid aan kunstobjecten, die, als leden het willen, verkocht of verhuurd kunnen worden. Er komt een cliënteninformatiepunt bij de balie waar men nuttige info uit kan wisselen onder elkaar en er zal een overzichtelijke folderkast komen die door leden bijgehouden en aangevuld kan worden.

Uitgangspunt bij de balie in 2009 zal zijn: Het bevorderen van de al reeds goede werksfeer onder de leden en het creëren van extra taken. De Balie is het visitekaartje van De Waterheuvel en wij zorgen er met ons allen voor dat nieuwe leden een warm welkom krijgen!



| Joyce

Drie jaar geleden ben ik bij De Waterheuvel komen werken. Ik voelde mij direct thuis door de sfeer en de mensen die in dezelfde situatie zaten als ik.

Doordat de lat niet zo hoog werd gelegd is het mij gelukt om in een paar maanden tijd van 2 dagdelen (als ik al kwam opdagen) naar 4 hele dagen werken te gaan. In die periode leerde ik dat werken vooral ook heel leuk en gezellig kan zijn.

Het werken ging goed en ik werd zelfverzekerder, waardoor ik een jaar geleden de stap kon maken naar een participatiebaan bij De Warmline. Inmiddels heb ik zelfs een betaalde baan als coördinator van deze telefoonlijn!

| Kantoor

Op het Kantoor wordt een groot deel van de administratie en registratie van De Waterheuvel gedaan. Daarnaast kunnen er diverse (computer-)cursussen worden gevolgd. De administratieve werkzaamheden bestaan onder andere uit het verwerken van notulen en het maken van brieven en facturen. De registratie van de werkzame uren wordt in het programma Excel gedaan en is een klus voor een vaste groep leden. Ook de productie van het dagelijkse mededelingenblad de Dies Nova wordt door de leden van het Kantoor verzorgd, net als de Knipselkrant.

Het vaste aanbod van computer-cursussen bestaat onder andere uit: Basisvaardigheden, Typen, Word, Excel, Internet en Windows. In 2007 is daarnaast de cursus 'Haal meer uit je computer' gegeven door oud-staf lid Ivo Bol. In 6 ochtenden werd de deelnemers geleerd hoe ze gratis programma's van het internet kunnen downloaden, installeren en gebruiken. Verder gaf Brenda

in 2008 een cursus Hyves. Dit kwam goed van pas, omdat er steeds meer leden actief worden op de Waterheuvel Hyves: waterheuvel43.

Bij het Kantoor hoort ook een aantal commissies, te weten het Secretariaat, de Redactie en de



Het dagmenu wordt uitgeknipt.

Websitecommissie. Het Secretariaat heeft in 2007 in de personen van Genet en Monique B. weer veel werk verzet. Facturen maken voor het Westerpark, de Keuken en De Buren, notulen uitwerken, brieven typen en posters maken zijn een greep uit de werkzaamheden. 2008 was voor het Secretariaat een jaar met een zwarte rand, omdat Monique

B. geheel onverwacht overleed. Monique was een markante persoonlijkheid die veel voor het Secretariaat, het Kantoor en De Waterheuvel heeft betekend. Niet alleen op het gebied van werk, maar ook daarnaast; ze toonde belangstelling voor anderen en was altijd geïnteresseerd in hoe het met iemand ging. We zullen haar missen en hopen dat haar naasten het enorme verlies een plaats kunnen geven.

Heel iets anders dan. De Redactie heeft in 2007 vers bloed gekregen. Gea Venekamp is de nieuwe eindredacteur geworden en Anja en Anke zijn nieuwe redactieleden die meteen voortvarend te werk zijn gegaan met het schrijven van artikelen voor de Waterheuvel Express. Ze hebben dit blad opgemaakt met behulp van het computerprogramma Publisher, niet alleen in 2007, maar ook in 2008! In dat jaar is ook Gerard de redactie komen versterken. Gea Venekamp doet overigens niet alleen de eindreactie van de Waterheuvel Express,



Katharina volgt een cursus Word op het kantoor. Op de achtergrond staflid Martijn.

maar heeft ook een doorlopende schrijftraining opgezet. De vergaderingen van de redactie en de schrijftraining zijn nu om en om op de donderdagochtend. De Website-commissie heeft in 2008 een onderbezetting gekend, omdat

Erik een opleiding tot netwerkbeheerder begon, wat niet te combineren was met het commissiewerk. Ook is er in 2008 een tevredenheidsonderzoek gehouden onder de leden van Kantoor komen, om te kijken wat ze vinden van het aanbod,

de begeleiding en de werkomstandigheden op Kantoor. De uitkomsten hiervan waren zeer positief, op alle vlakken. Tot slot, in 2009 zal er een nieuw computerpark worden aangeschaft. Daar kijken wij natuurlijk enorm naar uit!

Keuken

Bij de Keuken is in 2007 en 2008 een aantal dingen veranderd. Dit heeft onder andere te maken met de komst van het nieuwste werkproject van De Waterheuvel, lunchroom De Buren.

Eén van de veranderingen is dat de Keuken geen externe caterings meer doet. Deze activiteit is vanaf eind 2007 overgenomen door De Buren. Uitzondering hierop is het bereiden van maaltijden voor daklozenopvang Makom, dat nog wel vanuit de Keuken gedaan wordt.

Andere veranderingen zijn dat de Keuken sinds 2007 een vaste leverancier heeft die wekelijks levert en dat de inkoop voor kantoorpullen niet meer door de Keuken, maar door de unit Balie wordt gedaan.

In 2007 heeft er een intensieve samenwerking plaatsgevonden tussen de Keuken en ontmoetingsruimte het Treffertje. Er is een plan van aanpak tot stand gekomen om gezamenlijk een beter assortiment aan te bieden. Een gedeelte van het aanbod zou, na

een aantal aanpassingen in het interieur, in het Treffertje bereid worden. Omdat veel energie naar de oprichting van de lunchroom ging, is dit plan van aanpak niet uitgevoerd, maar het staat wel op de rol voor 2009.

In 2008 heeft de Keuken een druk jaar gehad. Het souterrain



De aardappels worden gesneden.

was regelmatig gevuld met gezang van onze menselijke jukeboxen, je hebt geen radio meer nodig. En tussen het plukken van de peterselie en het voorzichtig rukken aan de koriander door werd er hard gewerkt. Zo kwam er naast het koken voor leden en stafleden en de daklozen van Makom nog een extra werkervaringproject bij: Gezin aan bod,

een initiatief van de Jellinek. Hiervoor kookten we voor zo'n twintig verslaafde ouders en hun kinderen. Het budget was vier euro per persoon dus konden de koks zich eens flink uitleven. Het is de bedoeling dat dit project in 2009 herhaald wordt als de Jellinek weer een groep mensen bij elkaar heeft.

Eind 2008 is besloten dat het souterrain wel een opknopbeurt kan gebruiken. De keuken is prima geoutilleerd maar de andere ruimtes verdienen een fikse opknopbeurt en herinrichting. De schoonmaakkast is inmiddels uitgeruimd, geschilderd en opnieuw ingericht. Dat gaat in het kantoor-tje en het voorraadhok ook gebeuren. Wat we vooral missen zijn een goed bureau, kasten en planken. Tot slot zal het kantoor-tje in 2009 compleet gemaakt worden met een nieuwe computer en printer, zodat we er weer een tijd tegenaan kunnen!



De laatste hand wordt gelegd aan de salades.

STEP

Vanuit de STEP worden leden begeleid op het gebied van werk en/of scholing. In het kader van zo'n traject verrichten leden werkzaamheden op een van de units van De Waterheuvel en/of zijn zij werkzaam op een stage/werkervaringsplaats van De Waterheuvel. Ook kunnen zij gebruik maken van het interne cursusaanbod van De Waterheuvel. Als daar behoefte aan is kan de STEP-unit na uitstroom naar scholing of werk buiten De Waterheuvel nazorg bieden.

Er wordt, alleen met goedkeuring van het lid, contact onderhouden en verantwoording afgelegd aan de verschillende opdrachtgevers, bijvoorbeeld Dienst Werk en Inkomen, GGZ instellingen, reïntegratiebedrijven, het ROC-ASA en andere organisaties die zich bezig houden met reïntegratie van arbeidsgehandicapten.

Terugblik 2007/2008

De STEP is in 2007 behoorlijk gegroeid. Er werkten vier stafleden bij de STEP, ten opzichte van twee in 2006. Hierdoor is het

mogelijk om leden intensiever te begeleiden. Voorheen kwamen leden pas met de STEP in aanraking als zij wilden uitstromen naar werkplekken buiten De Waterheuvel. Tegenwoordig begeleidt de STEP het traject vanaf de kennismaking van de nieuwe leden tot de eventuele uitstroom.



Frank op zijn stageplaats in Westerpark.

Dit zorgt voor meer duidelijkheid voor leden en staf.

Eind 2007 heeft de STEP een strategiedag gehouden waarin, in samenwerking met de Omslag, gezocht werd naar een meer structurele aanpak van de trajectbegeleiding. Deze aanpak moest aansluiten bij de visie van het Fountainhouse. Wij verwacht-

ten dat de uitgekozen methode, Canadian Model of Occupational Performance (CMOP), dit inderdaad doet. Deze methodiek wordt gebruikt in de ergotherapie en biedt een middel om de wensen van leden te onderzoeken. Het is een holistische benadering die kijkt naar het individu en zijn leefomgeving en die het lid de kans geeft om zelf aan te geven waar ontwikkelpunten voor hem/haar liggen.

Midden 2008 zou de CMOP geïntroduceerd worden. Helaas was dit door het vertrek van Olga Sumah niet haalbaar. Met de komst van Ruud Bakker als nieuwe STEP medewerker en Wander Reitsma als directeur, is eind 2008 een doorstart gemaakt met de invoering. Met als projectnaam STEP by STEP wordt er gestructureerd gewerkt aan methodiekontwikkeling en administratieve ondersteuning. In december 2008 zijn de eerste leden geïnterviewd volgens de CMOP.

In samenwerking met de participatieraad heeft de STEP ervoor gezorgd dat de onkostenvergoeding op werkervaringsplaatsen (WEP) verhoogd werden naar twee Euro per uur. Er is ook een bonussysteem ingesteld waarbij leden een bonus krijgen bij het nakomen van afspraken, in de hoop dat dit stimulerend werkt. In 2007 is er een nieuwe werker-
varingsplek bijgekomen: lunchroom De Buren. Dit biedt nog meer mogelijkheden voor leden om ervaring op te doen in de horeca.

De afgelopen twee jaar hebben voor de STEP ook in het kader gestaan van samenwerking. In samenwerking met De Regenboog, SNWA, Amsterdamse Vriendendienst, HVO Querido en Artikon (voorheen Jellinek en Mentrum) heeft het samenwerkingsverband Hi5 zich verder ontwikkeld. Hi5 verzorgt trajecten van dagbesteding voor leden met een DWI uitkering. Door deel te nemen aan dit samenwerkingsverband is de communicatie met DWI makke-

lijker, ook is het makkelijker om reiskosten vergoedingen te geven aan leden die in dit traject zitten.

Plannen 2009

In 2009 willen we in plaats van de individuele kennismakingsgesprekken, één keer per week op een vast tijdstip een rondleiding organiseren voor geïnteresseerden. Dit in samenwerking met leden. Na afloop kunnen de kennismakers aangeven of ze interesse hebben in een persoonlijk gesprek. Dit maakt De Waterheuvel nog laagdrempeliger en de STEP heeft dan meer tijd voor individuele begeleiding.

In 2009 zal de STEP een eigen ruimte krijgen. Deze ruimte zou voornamelijk gebruikt gaan worden voor individuele gesprekken. De STEP wordt hierdoor zichtbaarder op De Waterheuvel.

Ook willen we gaan kijken hoe we leden makkelijker kunnen koppelen aan reguliere banen als zij daar behoefte aan hebben. We gaan dit jaar kijken wat de verschillende mogelijkheden zijn

om dit voor elkaar te krijgen. Er zal verder gegaan worden met de kennismakers-commissie. Hierin wordt besproken hoe leden meer betrokken kunnen raken bij de oriëntatiefase van nieuwe leden. In 2009 gaan de algemene rondleidingen van start. Uiteindelijk is het de bedoeling dat leden deze rondleidingen gaan geven. Verder wil de STEP in 2009 cursussen opzetten op het gebied van arbeid, denk bijvoorbeeld aan sollicitatietrainingen.

Als laatste zal dit jaar verder gegaan worden aan de verbouwing van het buurpand. Naast de werkleerschool, in samenwerking met het ROC, zal dit ook zorgen voor meer werkervaringsplaatsen.

| Treffertje

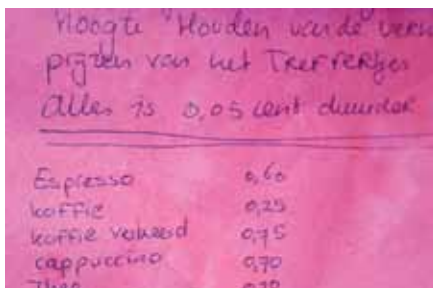
Op de eerste etage komen we in de ontmoetingsruimte van De Waterheuvel. Er worden cursussen gegeven, themamiddagen, vergaderingen en creatieve middagen gehouden. Leden uit andere units kunnen er even pauzeren of de krant lezen en gebruik maken van ontbijt, lunch en woensdagavond warme maaltijd. De unit vergadert 1 x per maand, op dinsdag.

De leden werken achter de bar en in de bediening tijdens de lunch en het avondeten op woensdagavond. Zowel in de (1) ochtenddiensten (9:00-12:00 uur), (2) lunchdienst (12:00-14:00 uur) als (3) middagdiensten (14:00-17:00 uur). Achtendertig werkplekken zijn er in totaal per week. Op woensdag zijn er 6 leden ingedeeld en de andere dagen 8, steeds verdeeld over 3 diensten. Sommige leden draaien meer dan een dienst per week.

Wie diensten draait in het Treffertje leert alle voorkomende werkzaamheden voor een hore-

cagelegenheid, zoals kassa bedienen, tafels dekken, bestellingen opnemen, lunch en diner serveren.

Met de diensten leert men regelmaat aanbrengen in de dag, in teamverband werken en verantwoordelijkheid dragen voor je eigen werk. Het teamwerk is



Ook Het Treffertje ontkomt niet aan inflatie.

ook een belangrijke aspect van het leerproces. Menig deelnemer stroomde door naar een werkervaringsplaats bij het restaurant van stadsdeel Westerpark of naar lunchroom De Buren.

Op woensdag, de enige avond waarop de Waterheuvel open is, kan er een maaltijd worden gegeten, die bereid is door de leden

die in de Keuken unit werken. Daarna is (op woensdag) gelegenheid om spelletjes te doen, muziek te maken of gewoon te praten. Ook zijn er poëzieavonden, discoavonden en voorlichtingsmiddagen.

Het Treffertje heeft in 2007 en 2008 een grote metamorfose ondergaan. De unit is geschilderd en heeft - met dank aan de Homeservice - nieuw meubilair (banken) gekregen. Ook is er een gesprekruimte met een computer gecreëerd. Deze opknapbeurt wordt afgerond in de eerste helft van 2009. Tijdens de verbouwing gaan activiteiten gewoon door.

De Sociale Activiteiten Commissie valt onder het Treffertje en houdt zich bezig met uitstapjes, lange avonden en de jaarlijkse vakantie van leden. In 2007 gingen we een lang weekend naar Middelburg en in 2008 naar Maas-tricht. Dit was een groot succes. Verder zijn er uitstapjes geweest naar onder andere de tentoonstelling "Corpus",



Janny schenkt koffie in Het Treffertje.

het psychiatrie museum, Lage Vuursche en Paleis Soestdijk. Zoals altijd is er in beide jaren ook een fantastisch kerstdiner georganiseerd voor leden. De organisatie hiervan was grotendeels in handen van Lina.

De Kunstbende, die onderdeel is van Het Treffertje, organiseert een laagdrempelige middag voor mensen die het leuk vinden om creatief bezig te zijn. In 2007 en 2008 heeft deze middag zoals gebruikelijk plaatsgevonden op de vrijdag.

Planning voor 2009 is om de Kunstbende onder te brengen in het Buurpand, nr. 41. Mensen met creatieve ideeën zijn altijd welkom!

Marijke
lid

Marijke is al jaren actief bij De Waterheuvel en woont in het Judith van Swethuis. Vandaag moet ze vroeg op, omdat ze gaat zwemmen in het De Mirandabad, zoals eigenlijk elke dag. Na het ontbijt gaat ze op pad naar het zwembad, dat om de hoek ligt.







Een paar baantjes zwemmen, afdrogen en aan- kleden, met de bus en jawel, daar is Marijke bij De Waterheuvel gearriveerd. Om 11:45 uur stipt komt ze het Kantoor binnen om het menu van de dag uit te typen, zodat deze om 12:30 uur in lunchroom het Treffertje gebruikt kan worden. Na de heerlijke lunch is het tijd om weer op pad te gaan, deze keer voor een wandeling in het Amsterdamse bos.





| Warmline

De Amsterdamse Cliëntentelefoon De Warmline is alle avonden van de week van 19.00 tot 22.00 uur bereikbaar voor een gesprek met een lotgenoot op het nummer 020-6234 555.

Alle telefonisten hebben van tevoren een telefoontraining gevolgd.

Het jaar 2007 was een turbulent jaar voor De Warmline. In het begin van dat jaar was de projectleider ziek en wist het Warmline-team zich met steun van trajectbegeleider en stagiair goed te redden.

In maart 2007 werd een nieuwe projectleider aangetrokken die direct begon met het werven van bellers en telefonisten. Het gehele jaar door hebben er 15 tot 18 mensen telefoondiensten gedraaid. In januari begonnen we met 56 binnenkomende gesprekken, in april waren dat er 65, in juli 129 en in oktober 140. Augustus was met 152 binnenkomende gesprekken de topmaand. Verassend is het om te zien dat de zomermaanden (ook in de voor-

gaande jaren) de drukste maanden zijn, in tegenstelling tot de wintermaanden.

Halverwege 2007 namen de onderhandelingen met de Noord-Hollandse stichting Roads zodanig vaste vormen aan dat dit heeft geresulteerd in een samen-



Het logo van De Warmline

werking. Vanaf september zijn er nieuwe telefonisten vanuit de St. Roads toegevoegd aan het al bestaande team van De Warmline. Samen met Roads zijn wij nu aan het kijken naar uitbreidingsmogelijkheden van het project. Zo willen wij bijvoorbeeld kijken of het mogelijk is om een 'chatline' en een 'hotline' toe te voegen. Ook wordt uitgezocht of de ope-

ningstijden uitgebreid kunnen worden. Mede met het oog op deze uitbreidingen zijn wij verhuisd naar een nieuwe, ruimere lokatie. Qua akoestiek en bewegingsruimte is de nieuwe werkplek ook een verbetering.

Ook in 2008 was De Warmline goed in beweging. De projectleider nam afscheid en er is een coördinator voor terug gekomen. Daarnaast liep de stageperiode van de stagiair af.

In 2008 hebben we twee nieuwe teams telefonisten mogen opleiden en inwerken. We hebben in dit jaar met zo'n 20 telefonisten de telefoon beantwoord. Sommige zijn doorgestroomd naar een betaalde baan. Andere hebben voor een opleiding of stage elders gekozen. Allen vonden De Warmline een zeer leerzame ervaring. Op dit moment is het team telefonisten een goede mix van ervaren en nieuwe telefonisten. Er is zelfs een wachtlijst van mensen die graag als telefonist bij De Warmline willen werken. Ook de bellers weten ons goed te

vinden. In 2008 zijn er 50% meer telefoontjes beantwoord dan in 2007.

De samenwerking tussen Roads en De Waterheuvel is goed te noemen, ook na de overname van Roads door GGZ Buitenamstel. Verder heeft het hele Warmline-team ervoor gezorgd dat de folder op de juiste plekken terecht kwam, waardoor meer mensen De Warmline wisten te vinden. Natuurlijk is ook de ervaring van het team erg belangrijk geweest om bellers vast te houden. In 2008 zijn de openingstijden uitgebreid. De tijden zijn nu als volgt: maandag tot en met vrijdag van 19.00 tot 22.00 uur en zaterdag en zondag van 17.00 tot 22.00 uur. Ook hiervan wordt goed gebruik gemaakt door de beller.

In 2009 gaan we starten met het aanbieden van chat. Voor sommige mensen kan de drempel om - weliswaar anoniem - te bellen met De Warmline toch nog te hoog zijn. Ook moeite met spreken door medicatie kan een re-

den zijn waarom bellen moeilijk is. Met het aanbieden van chat hopen we meer mensen te bereiken. Natuurlijk zullen onze chatmasters hier een gepaste training voor krijgen. In 2009 blijven we ons richten op de groei van de telefoontjes en op het werven en trainen van telefonisten. Zoals u leest wordt ook 2009 een uitdaging voor De Warmline!

Onderwerpen waarover gebeld wordt:

- gewoon een praatje/de dag doorspreken
- even je verhaal willen doen (zowel vrolijk als minder vrolijk)
- relatieproblemen (familie, vrienden of partner)
- vraag om informatie over andere organisaties
- zorgen/angst
- rouw
- problemen met dokter of be handelaar
- de ongemakken van medicijnen



| Dario Savalli

Ik ben Dario, 20 jaar en ben in januari begonnen in de keuken van De Waterheuvel. Daar bereid ik maaltijden voor daklozen (project Makom) en voor het project Gezin aan Bod. In het begin was het best moeilijk om erin te komen, omdat alles nieuw was. Naarmate de tijd verstreek ging het steeds beter.

Nu doe ik ook De Buren en werk in totaal 20 uur per week. Via dit werk wil ik graag doorstromen naar het ROC voor een opleiding op het gebied van koken. Bij De Waterheuvel is een hele goede sfeer. Er wordt vooral gekeken naar wat je wél kunt en je wordt geholpen als je iets niet kunt.

Homeservice

Homeservice Amsterdam is in 2005 opgericht als een project van stichting Amsterdamse Vriendendiensten (inmiddels onderdeel van stichting De Regenboog) en stichting De Waterheuvel. Homeservice biedt praktische hulp bij allerlei dagelijkse klussen in en om het huis door en voor mensen met een psychische beperking.

Homeservice Amsterdam biedt praktische hulp aan zelfstandig wonende mensen met een [tijdelijke] psychische beperking. De vrijwillige dienstverleners van Homeservice gaan op pad om allerlei kleine dagelijkse klussen in en om het huis te doen. Veel van de dienstverleners hebben zelf ook ervaring als cliënt in de psychiatrie. Gewapend met hun eigen ervaring en het juiste gereedschap gaan zij bij de klanten van Homeservice langs om hen te helpen hun woonomgeving prettiger te maken.

In 2007 is Homeservice weer gegroeid ten opzicht van 2006. Er

zijn 240 aanvragen voor diensten geweest. Soms was het een enkele kleine dienst in huis, soms was het een reeks van diensten gedurende een aantal weken of zelfs maanden. In totaal is er in 2007 door de dienstverleners 2200 uur geklust. De top vijf van de klussen bestond uit kleine on-



De planken worden eerst geschuurd.

derhoudsklussen aan huis, verven, opruimen en schoonmaken, tuinieren en hulp bij de administratie.

Een groot deel van de klussen werd uitgevoerd door een (groeiende) vaste kern van dienstverleners. Deze vaste kern was verantwoordelijk voor de snelle uitvoering van de meeste klus-

sen. Naast deze vaste kern zijn er dienstverleners die een enkele maal een klus doen. Helaas is het verloop van dienstverleners vrij groot. Homeservice blijft dan ook voortdurend op zoek naar nieuwe dienstverleners en naar manieren om dienstverleners langer te binden aan Homeservice.

Nieuw in 2007 waren de klussen voor bevriende organisaties. Homeservice heeft voor de inrichting van lunchroom De Buren van De Waterheuvel onder andere een paar mooie banken en een toonbank getimmerd. Daarnaast werden voor De Waterheuvel, de Vriendendiensten en SCIP diverse onderhoudsklussen uitgevoerd. Homeservice is blij met dit extra werk voor dienstverleners, maar klussen voor klanten gaan bij Homeservice altijd vóór klussen voor organisaties.

Het team van Homeservice Amsterdam is in 2007 uitgebreid, waardoor de dienstverlening verder geprofessionaliseerd kon >>



Frits repareert de telefoon.

vervolg Homeservice

worden. Er is 1 dienstverlener doorgestroomd naar een participatiebaan, er is een medewerker boekhouding op een gesubsidieerde arbeidsplaats bij gekomen en er is een secretaresse aangenomen. Op de strategiedag (eind 2007) waren alle aanwezigen het erover eens dat Homeservice zowel bij dienstverleners als bij klanten voorziet in een behoefte. En dat het goed is als Homeservice blijft groeien want de vraag onder Amsterdammers met een psychische beperking naar diensten van Homeservice is nog steeds groter dan het aanbod.

In 2008 heeft Homeservice ongeveer 570 klanten kunnen koppelen aan een dienstverlener. Dat betekent dat er 570 keer een afspraak is gemaakt voor een klus of voor een reeks terugkerende klussen zoals bijvoorbeeld het maandelijks ordenen van de administratie. Het aantal bezoeken aan huis lag rond de 1220. In totaal werkten de dienstverleners van Homeservice in 2008 ruim 4000 uur bij klanten in Amster-

dam en Diemen. Dat is bijna een verdubbeling ten opzichte van het jaar ervoor. De klussen en diensten die de dienstverleners doen waren ook in 2008 weer divers. Het ging vaak om kleine technische klussen zoals het op hangen van een lampje. Ook het helpen opruimen van de kleding-



Klussen administratie.

kast, het openen van de post of snoeien van een struik behoor den tot de klussen en diensten van de organisatie.

Verder is Homeservice in 2008 gestart met het gezamenlijk op pad gaan van dienstverleners samen met een makelaar. De vraag hiernaar was meteen groot, zowel bij de dienstverleners als

aan de kantzijde (Homeservice kan daardoor immers grotere klussen aannemen). Daarom is er eind 2008 een voorvrouw aangenomen die vier dagen per week met een groep vrijwilligers aan de slag gaat.

De meeste dienstverleners van Homeservice zijn vrijwilligers. Sommige medewerkers werken bij Homeservice via een Hi5-traject of een Participatiebaan, mogelijkheden die worden aangeboden aan mensen met een uitkering van DWI. Homeservice is altijd op zoek naar mensen met of zonder psychiatrische achtergrond die als dienstverlener voor Homeservice willen werken, want de vraag blijft groeien.

Meer informatie:
www.homeserviceamsterdam.nl
020 626 09 69



De Homeservice folders.

| Westerpark

In 2007 is het op Westerpark erg druk geweest met verbouwingen en verhuizingen. Dat bracht soms wel extra drukte met zich mee en dan moest er geïmproviseerd worden. Veel werklui die graag een vette hap wilden, vonden het jammer dat er maar 1x per week gefrituurd werd. Vaak konden wij ze toch overreden om iets anders te nemen bijvoorbeeld een heerlijke preitaart van Ronald of een bal gehakt met satésaus (lekker vet) van Jack.

Het team was top: Frank, die altijd met een vriendelijke lach vraagt of hij nog iemand kon blij maken met een uitsmijter, Sherida, het zonnetje van Westerpark, Maria met haar heerlijke salades. Jeffrey, die zorgt dat alles glimt en blinkt, Dirk, die de klanten snel helpt bij de kassa, Eddy die op vrijdag afwast en altijd iets gezelligs heeft meege maakt en Joris, die elke dag wel een mop heeft.

Anke is in 2008 bij ons komen werken en je merkt aan alles dat ze het leuk en gezellig vindt. Je

kunt haar alles vragen, of het nu om een broodje ossenworst gaat of om een luxe broodje gaat. Rene komt ons op dinsdagmorgen helpen met heerlijke rauwkost salades en Beatrice vindt het werk op Westerpark zo leuk dat ze zelfs tussendoor spontaan komt werken. Roberto is nog niet



Diverse luxe broodjes.

zolang bij het team, maar je ziet dat hij er lol in heeft: vooral het contact met de ambtenaren geeft gezelligheid.

In juli 2007 kwamen er werkervaringsplaatsen achter de bar van de sportkantine van het Ladderhuis op het Westergasfabrieksterrein. Rudy en Ronald zwaaiden daar elke dinsdagmiddag van

13:00 uur tot 17:00 uur de scepter en deden dat met veel overgave. De kantine was geopend voor mensen uit de doelgroep die naast het Ladderhuis onder begeleiding konden sporten. Dit begeleid sporten is in 2008 verhuisd naar het Wertheimpark. De kantinemedewerkers Rudy en Ronald verhuisden mee naar de kantine van korfbalclub Swift, die ook in dat park gevestigd is.

In Februari 2008 zijn 2 werkervaringsplaatsen als assistent facilitair medewerker/bode opgestart bij Westerpark. Frank en Jack begonnen als eersten: ieder 2 dagen per week, waarvan 1 dag als bode en 1 dag in de repro. De werkervaringsplaats Bode & Repro was een groot succes voor Frank. Hij werkt nu 3 dagen bij de Facilitaire Dienst, waarvan de vrijdagen geheel zelfstandig in de repro.

In september 2008 zijn Ronald, Jack en Jeffrey geslaagd voor de opleiding Facilitair Medewerker-2. De heren hebben stage



Sherida maakt de broodjes geitenkaas met walnoten-honing topping.

gelopen op Westerpark en hebben het met veel plezier en overgave gedaan. In dezelfde maand is Edo begonnen met de opleiding Facilitair Medewerker.

Vanaf half oktober 2008 heb-

ben we een start gemaakt met biologische producten. Het is een groot succes. We streven ernaar om meer biologische producten te gaan verkopen. Dat lijkt in de smaak te vallen en ik verwacht dat we in de loop van 2009 ongeveer 60%

biologische producten zullen verkopen. Het doel voor 2009 is in elk geval dat we onze gasten weer een goed, gevarieerd en gezond assortiment bieden!

| Lunchroom De Buren

De Waterheuvel is sinds 2007 ook actief in het pand op de Sarphatistraat nr. 45, naast het clubhuis van De Waterheuvel. Hier is sinds die tijd Lunchroom De Buren gevestigd. Bij De Buren worden luxe broodjes, salades, soep, taarten, quiches, koffie en sapsjes geserveerd. Deze kunnen in de lunchroom genuttigd worden, maar meenemen is ook mogelijk. Daarnaast verzorgt De Buren catering 'op maat' en is het souterrain van het pand buiten de openingstijden van de lunchroom te huur.

Medio 2007 ging De Buren van start met het koken en bakken voor externe partijen: warme maaltijden voor nachtopvang Makom (dit is inmiddels weer door de Keuken overgenomen, red.) en gebak voor de Hortus. Ook werden er andere externe cateringopdrachten uitgevoerd. Ondertussen werden voorbereidingen getroffen voor het openen van de lunchroom: de Home-service zorgde voor aanpassingen van het interieur en uitbreiding

van het keukeninventaris, er werd bedrijfskleding besteld en er werden afspraken gemaakt met leveranciers met een ideologische achtergrond. Zo wordt het brood geleverd door bakkerij lambe, waar mensen met een verstandelijke beperking werken, en de koffie door een Ethi-



Het logo van lunchroom De Buren

opische leverancier die mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt werkervaringsplaatsen biedt.

Na het werven van nieuwe leden, het omschrijven van de functies voor de werkervaringsplaatsen en het voeren van sollicitatiegesprekken, begon de inwerkperiode om het personeel klaar te sto-

men voor de geplande opening. In januari 2008 waren de vergunningen rond en opende Lunchroom De Buren haar deuren voor publiek. De officiële opening vond plaats op 14 februari en geschiedde door wethouder Wil Codrington. In het bijzijn van 80 genodigden kreeg zij een halve meter lang vers belegd stokbrood aangereikt, waarin zij haar tanden mocht zetten om daarmee de lunchroom te openen. Door de aandacht van fotografen en verslaggevers tijdens de opening en gedurende de maanden die daarop volgen, is de Buren geregeld in de publiciteit geweest.

In de dagen na de opening vonden steeds meer gasten de weg naar De Buren. Zo kwamen er al gelijk werknemers van verschillende bedrijven lunchen. Ook buurtbewoners en voorbijgangers namen nieuwsgierig een kijkje en bestelden een broodje en een drankje. Gedurende het jaar is de klandizie steeds verder gegroeid.



André en Enrico bereiden de broodjes bij De Buren.

Verder werd De Buren erkend als stageplaats voor de aangepaste opleiding 'Facilitaire Dienstverlening'. Een lid van De Waterheuvel is die opleiding gaan doen en heeft na zijn stage bij De Buren het diploma behaald. Dit is inte-

ressant nieuws voor de, nog verder te ontwikkelen, werkleerschool in 2009. Lunchroom de Buren zal hier ook een rol in gaan spelen.

Tot slot, voor het komende jaar (2009) is besloten een partici-

patiebaan te creëren bij De Buren, zodat een doorgroei-mogelijkheid geboden wordt voor één van de leden.

| Personeel 2007

Medewerkers De Waterheuvel

Directeur

Stafmedewerker bedrijfsvoering

Secretariaat

Coördinator leden

/trajectbegeleider

Trajectbegeleiders

Coördinator units

Coördinatoren werkeenheden

Assistent-coördinatoren

Stagiairs

Homeservice

Projectleider

Makelaars

Secretariaat

Administratief medewerker

Gerda van der Meer

Bas van Vugt

Lina Elise Berger

Janneke Boos

Roos Faber

Olga Sumah

Martijn Ritzema

Lisa Augustin

Blanca Diephuis

Mieke Grande

Bozena Mlynkova

José Verhallen

Monique Anijs

Monique Dames

Sharon de Miranda

Floor Dudink

Tanja Heeren

Georgette Groutars

Joost Slis

Herman Pasveer

Lina Elise Berger

Jurre Engelsbel

De Warmline

Projectleider

Stagiaire

Westerpark

Cateringmanager

Stagiairs

Samenstelling bestuur in 2007:

Voorzitter

Penningmeester

Secretaris

Algemeen bestuurslid

Algemeen bestuurslid

Ledenparticipatie

Marie Cecile Vierstra

Jurriaan Alderen

Eliane Janssens

Frank van Bronckhorst

Jack van Gennip

Ronald Kraaikamp-Faas

Jeffrey van Es

Annelore Roelofs

Gijs de Voofs

Ernst Straatemeier

Anne - Claar Goris

Marina Wijn

Rudy, Alex, Roberto

| Personeel 2008

Medewerkers De Waterheuvel

Directeur

vanaf juli

Stafmedewerker bedrijfsvoering

Administratief medewerker

Secretariaat

Coördinator units

Coördinator leden

/trajectbegeleider

Trajectbegeleiders

Coördinatoren werkeenheden

Assistent-coördinatoren

Stagiairs

De Buren

Bedrijfsleider

Assistent- bedrijfsleider

Stagiairs

Gerda van der Meer

Wander Reitsma

Bas van Vugt

Jurre Engelsbel

Lina Elise Berger

Martijn Ritzema

Janneke Boos

Roos Faber

Olga Sumah

Ruud Bakker

Monique Dames

Annika Heijmer

Mieke Grande

Bozena Mlynkova

José Verhallen

Monique Anijs

Andre Kouwenhoven

Eric Rikken

Usha Mahabiersing

Rahima Akbar

Eline Heermans

Lisa Augustin

Sharon de Miranda

Olquidia Volquez Rodriguez

Thijs Thijssen

Homeservice

Projectleider

Makelaars

Secretariaat

Administratief medewerker

De Warmline

Coördinator

Westerpark

Cateringmanager

Stagiairs

Samenstelling bestuur in 2008:

Voorzitter

Penningmeester

vanaf maart

Secretaris

Algemeen bestuurslid

Algemeen bestuurslid

Ledenparticipatie

Georgette Groutars

Joost Slis

Herman Pasveer

Shakira Koko

Christina Ran

Agnes Visser

Jurre Engelsbel

Joyce de Breij

Eliane Janssens

Edo Hendriksen

Jack van Gennip

Ronald Kraaikamp-Faas

Jeffrey van Es

Annelore Roelofs

Gijs de Vooys

Marina Wijn

Ernst Straatemeier

Anne Claar Goris

Marina Wijn

Rudy, Alex, Gerard,

Abdul

| Cijfers 2007

Aantal leden in

Aantal geregistreerde leden vanaf 1998:	2580
Aantal actieve leden:	269
Aantal nieuwe kennismakers:	112
Aantal hernieuwde kennismakers:	2

Gemiddelde aantallen in

Gemiddeld aantal leden per dag in de WH:	33
Gemiddeld aantal leden op een unit per dag:	24

Werkervaringsplaatsen (WEP)

Aantal leden dat gemiddeld per week aan het werk was via een WEP

<i>Organisatie</i>	<i>Soort werk</i>	<i>Aantal plekken</i>
De Warmline	lotgenotencontact	19
Blankenbergstichting	koerierswerk	1
Amsterdamse Vriendendienst	secretarieel/administratief	1
IPC	administratief	1
Westerpark	catering	8
Makom	koken voor dak/thuislozen	12
De Buren (per oktober)	lunchroom	17
Ladderhuis	beheer kantine	2
Taarten (tot oktober)	taarten bakken	6
Homeservice	praktische dienstverlening	36
STEP	administratie	1

| Cijfers 2008

Aantal leden in

Aantal geregistreerde leden vanaf 1998:	2724
Aantal actieve leden:	262
Aantal nieuwe kennismakers:	144
Aantal hernieuwde kennismakers:	17

Gemiddelde aantallen in

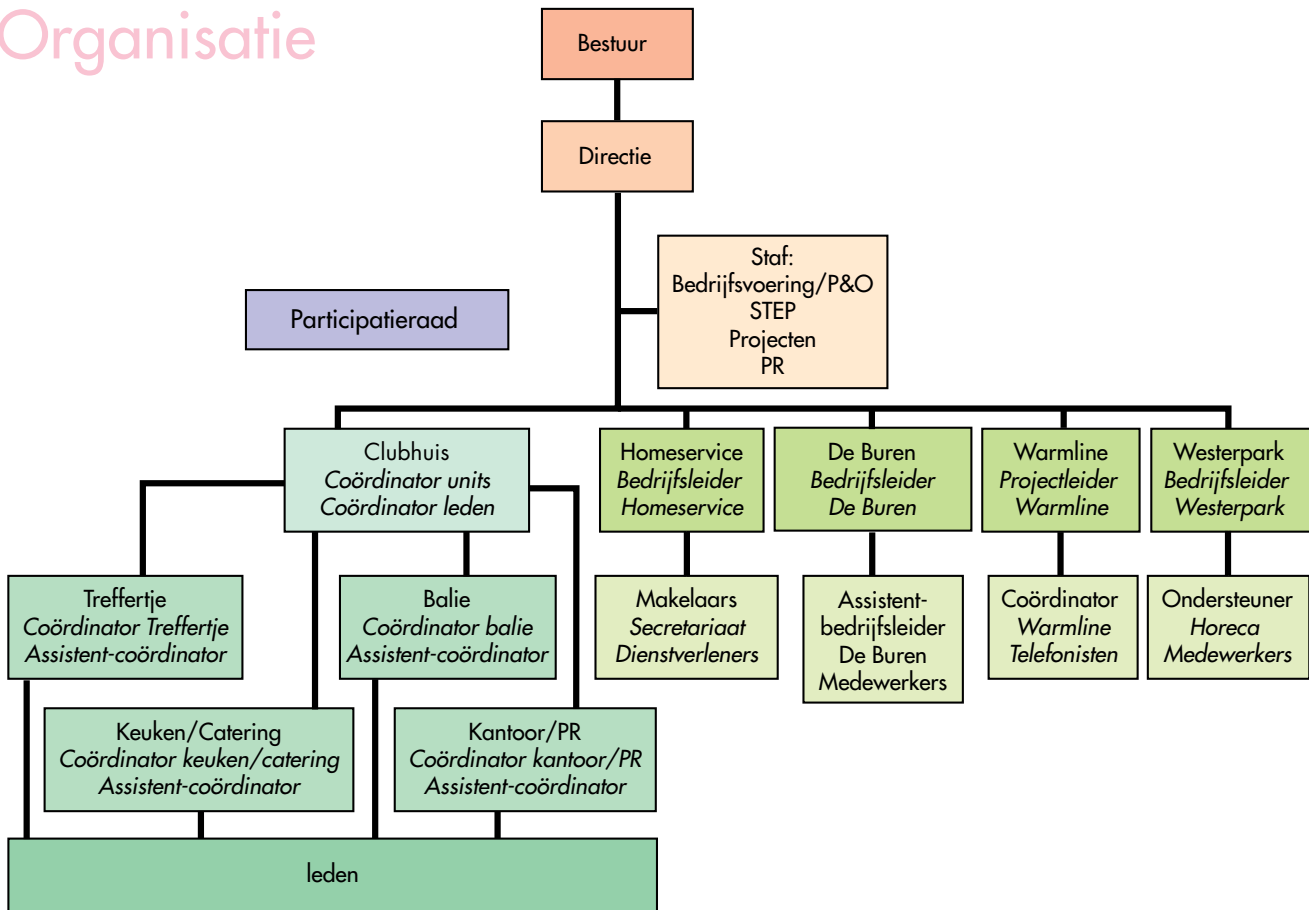
Gemiddeld aantal leden per dag in de WH:	36
Gemiddeld aantal leden op een unit per dag:	26

Werkervaringsplaatsen (WEP)

Aantal leden dat gemiddeld per week aan het werk was via een WEP

<i>Organisatie</i>	<i>Soort werk</i>	<i>Aantal plekken</i>
De Warmline	lotgenotencontact	32
Blankenbergstichting	koerierswerk	1
Amsterdamse Vriendendienst	secretarieel/administratief	1
IPC	administratief	1
Westerpark	catering	11
Makom	koken voor dak/thuislozen	11
De Buren	lunchroom	19
Ladderhuis	beheer kantine	1
Homeservice	praktische dienstverlening	34
STEP	administratie	1

| Organisatie



| Colofon

Teksten: staf en leden van De Waterheuvel

Foto's: Bastiaan van Musscher, Martijn Ritzema

Vormgeving: Selby Gildemacher @ PIEK!*light*



DE WATERHEUVEL

Stichting De Waterheugel

Sarphatistraat 43
1018 EW Amsterdam
tel 020 - 626 46 42
info@waterheugel.nl
www.waterheugel.nl