

## **Algemene Hulpdienst Nieuwegein al 47 jaar actief in jarige gemeente**

Op 1 juli 1971 werden de gemeenten Jutphaas en Vreeswijk samengevoegd en ontstond de nieuwe gemeente Nieuwegein. Drie jaar later (oktober 1974) nam Thea Rombouts het initiatief voor de oprichting van een Hulpdienst in Nieuwegein, voorloper van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN). Alhoewel er door de jaren heen veel is veranderd in Nieuwegein en het sociale domein, zijn de doelstellingen en de principes van waaruit de AHN handelt nog altijd gelijk. De kracht van de AHN zit in het feit dat het een zelfstandige Vereniging is *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein, waarin zowel dragende als vragende inwoners (als vrijwilliger en/of deelnemer) mee kunnen doen. De AHN zet hierbij sterk in op 'gemeenschapsvorming' en inwoners worden gestimuleerd om naar elkaar om te zien. Momenteel zijn er meer dan 150 vrijwilligers actief voor de AHN; inwoners die medeverantwoordelijkheid nemen voor een sociaal Nieuwegein!

### **Ontstaan van de AHN in Nieuwegein**

Nieuwegein werd ontwikkeld als gevolg van het "groei-kernenbeleid". De jaren zeventig waren de hoogtijdagen van de woningbouw in Nieuwegein. Dit ging gepaard met een groei van het inwonertal tussen 1970 en midden jaren tachtig van 13.000 naar 54.000; een groei van maar liefst 300%. De lokale voorzieningen liepen in deze jaren sterk achter bij de groei van het aantal inwoners. In deze beginjaren was niet alleen het volume van het maatschappelijk werk onder de maat, het was ook versnipperd over drie instellingen<sup>1</sup>, die elk vanuit hun eigen overtuiging en territorium werkten. Dit was de context waarin de Hulpdienst in 1974 werd opgericht.

Thea Rombouts nam het initiatief voor de oprichting van een hulpdienst vanuit een signaal van haar echtgenoot die als maatschappelijk werker "immateriële dienstverlening" bij de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD) in Nieuwegein werkte. In het eerste contactblad van de Hulpdienst, dd. 30 oktober 1979, staat hierover vermeld: *'Onze hulpdienst werd in het leven geroepen, nadat men via de Gemeentelijke Sociale Dienst had vernomen, dat vele mensen in Jutphaas en Vreeswijk vaak met hun problemen noch bij de ene noch bij de andere instelling terecht kunnen en tussen wal en schip dreigden te vallen. Dit omdat het om problemen gaat die niet tot het werkterrein van deze instellingen behoren'.*

In eerste instantie was de hulpdienst bestemd voor Jutphaas, maar toen meldingen van hulpvragen ook uit Vreeswijk kwamen, voor heel Nieuwegein. De eerste jaren bestond de hulpdienst uit een werkgroep, en had nog geen juridische status. In deze oriëntatiefase, splitste Zuid zich af om zich aan te sluiten bij de landelijke organisatie "Graag gedaan"; Noord ging in deze periode verder als Vrijwillige Hulpdienst Jutphaas (VHJ). In 1978 gingen de beide hulpdiensten weer intensief samenwerken.

Door de snelle groei van de gemeente Nieuwegein en daarmee samenhangend het aantal hulpvragen zag de VHJ zich in 1978 genoodzaakt een aantal wijzigingen aan te brengen. Het belangrijkste was dat ze haar naam veranderde in Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN). Hiermee werd duidelijk dat de Hulpdienst er was voor alle inwoners van Nieuwegein. Daarbij werd de AHN op 21 maart 1978 een stichting, om zodoende continuïteit te waarborgen en voor diverse belangrijke zaken rechtsgeldigheid te waarborgen. Op 1 september 1981 ging hulpdienst Graag Gedaan op in de AHN.

---

<sup>1</sup> Tot 31 december 1977 waren er drie instellingen naast elkaar werkzaam op het gebied van Maatschappelijke Dienstverlening. Twee confessionele stichtingen: de christelijke (CSC) en de katholieke (KIM). De derde stichting was een algemene stichting (ACMD).

## **Aansluiting op de ontwikkelingen in de samenleving**

### 1974 – 1989: Vangnet voor inwoners die met hun problemen nergens terecht konden

Het vrijwilligerscorps bestond tot halverwege de jaren negentig voornamelijk uit (jonge) huisvrouwen. Zij vestigden zich in de sterke groeiperiode (1970-1985) in Nieuwegein als jongvolwassene en stichtten een gezin. De arbeidsparticipatie van vrouwen was destijds gering en als nieuwkomers hadden zij geen sociaal netwerk. Zij voelden zich opgesloten in hun woonwijken waar ze niemand kenden en ook weinig contactmogelijkheden hadden. De nieuwe woonwijken hadden immers uitsluitend een verblijfsfunctie (slaapfunctie) en het voorzieningenniveau in Nieuwegein liep sterk achter op de woningbouw. Het vrijwilligerswerk bood hen niet alleen voldoening, maar ook de mogelijkheid om sociale contacten op te doen.

Gedurende de eerste 15 jaar (1974-1989) van het bestaan van de AHN schommelde het aantal hulpinzetten tussen de 300 en 700 inzetten op jaarbasis. In deze beginfase werd er van huis uit gewerkt. Contactpersonen stonden met naam en privé telefoonnummers op affiches en wekelijks in de krant. De hulpdienst was dag en nacht, ook in het weekend bereikbaar, omdat mensen in nood op kritieke momenten anders nergens heen konden met hun problemen.

### 1989 – 2011: Groei van laagdrempelige hulp en samenwerking met de (formele) zorg

In 1989 vond de AHN enige tijd onderdak bij de Centrale voor Thuiszorg (het huidige Vitras /Santé Partners). Vanaf dat moment was de AHN gedurende werkdagen bereikbaar op één centraal telefoonnummer. Bij geen gehoor kon men inspreken op het antwoordapparaat. Hulpvragen werden tijdens werkdagen binnen 24 uur opgepakt en z.s.m. bemiddeld. Deze werkwijze vormt nog steeds de basis van de hulpbemiddeling van de AHN. Sinds de aanschaf van een computer en introductie van de AHN-website in 2005 echter, worden hulpvragen steeds vaker digitaal aangemeld.

De Centrale voor Thuiszorg dateerde van 21 september 1988 en werd mogelijk gemaakt door het project Geïntegreerde Ouderenzorg Nieuwegein (GON). Met ingang van 1990 werden de taken van de Stichting Welzijn Ouderen Nieuwegein (SWON) belegd in de Centrale voor Thuiszorg en ging verder onder de naam Netwerk Vrijwilligerszorg (NVZ). In het NVZ werkten vrijwilligersorganisaties en zorgorganisaties die vrijwilligers inzetten, samen. Vraag en aanbod op het gebied van vrijwilligerswerk konden in het NVZ beter op elkaar worden afgesteld. De toenmalige voorzitter van de AHN kwam als coördinator NVZ in dienst van de Centrale voor Thuiszorg.

De oprichting van het NVZ en verhuizing van de AHN naar het pand van de Centrale voor Thuiszorg had grote gevolgen. Het aantal hulpaanvragen verdubbelde. Enerzijds doordat de vindbaarheid en de bereikbaarheid met één duidelijk telefoonnummer verbeterde. Anderzijds doordat de gezinszorg, het kruis- en maatschappelijk werk veel hulpvragen doorspeelden naar de vrijwilligers van de AHN. Ook de Stichting Begeleid Wonen Utrecht (SBWU, het huidige Lister) deed veelvuldig beroep op de AHN voor (begeleid) vervoer van haar bewoners. Het aantal hulpinzetten schommelde tussen 1989-2011 tussen de 1.100 en 2.600 inzetten op jaarbasis. Met de aanschaf van een eigen busje door de SBWU (in 2007), daalde de vraag naar (begeleid) vervoer. Vanaf midden jaren werd het steeds lastiger om voldoende vrijwilligers te binden, omdat veel huisvrouwen betaald (parttime) werk hadden. Waren er in de hoogtijdagen van de jaren 90 nog 75 AHN-vrijwilligers actief, op het dieptepunt in 2005 waren er nog maar 30 AHN-vrijwilligers. De instroom van nieuwe vrijwilligers bestond in toenemende mate uit inwoners die met (vervroegd) pensioen gingen, waardoor de gemiddelde leeftijd toenam en de man/vrouw-verhouding rond 2010 ongeveer gelijk was.

2011 – 2021 (heden): Sterke groei, meer maatwerk en verbreding van de dienstverlening en samenwerking met de (in)formele zorg gericht op participatie van (kwetsbare) inwoners

Vanaf 2011 groeide de vraag naar individuele hulp en ondersteuning sterk en ging gepaard met een toename van het aantal hulpvragers met een langdurige zorgvraag en/of met meervoudige problematiek. Dit laat zich verklaren doordat vanaf 2010 taken 'langdurige ondersteuning, begeleiding en zorg' geleidelijk vanuit de AWBZ<sup>2</sup> werden overgeheveld naar de Wmo<sup>3</sup>. Gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wmo, hanteren hierin sinds 2011 een 'gekantelde' manier van werken. Deze houdt in dat eerst de zelfredzaamheid en mogelijkheden van burgers zelf aangesproken wordt en een beroep wordt gedaan op hun sociale omgeving en afgestapt is van standaard voorzieningen uit de Wmo. Naast de decentralisatie van zorgtaken vanuit het Rijk naar gemeenten, werden vanaf 2015 ook taken op het gebied van werk en jeugdhulp overgeheveld van Rijk naar gemeenten. Ook bij de overheveling van deze taken streven gemeenten sindsdien een 'gekantelde' manier van werken na<sup>4</sup>. Deze ingrijpende operatie wordt algemeen aangeduid als de 'transformatie in het Sociale Domein'.

Deze 'transformatie' veroorzaakte vanaf 2011 een flinke groei van het aantal hulpvragen bij de AHN. Steeds meer formele en informele zorg- en welzijnsorganisaties verwezen kwetsbare inwoners naar de AHN, waardoor het aantal individuele hulpvragers tussen 2010-2020 groeide van 130 naar 310 en het vrijwilligersbestand in deze periode groeide van 41 naar 142. Ongeveer de helft van de individuele hulpvragers die tussen 2016 en 2018 geholpen werden, waren verwezen door andere organisaties. De hulpverlening van de AHN verbreedde in die tijd. Naast de grote vraag naar praktische hulp (begeleid vervoer, klusjes in/om huis, doen van boodschappen), nam ook de vraag naar sociale ondersteuning (sociaal contact, regelhulp, thuisadministratie, (duo)fietsen, etc.) gestaag toe. Tussen 2011 en 2018 steeg het aantal hulpinzetten voor (kwetsbare) inwoners bij de AHN van 1.100 naar 6.000. Door beleidswijzigingen, zoals de invoering van het Wmo-abonnementsrecht (2019) en het Automaatje (2018), daalde vanaf 2018 de vraag naar vooral praktische hulp (vervoer, boodschappen) en in mindere mate de vraag naar sociaal contact. Al herstelde de vraag naar sociaal contact zich in 2020 weer enigszins als gevolg van de coronapandemie.

Door de automatisering van het 'matchingsproces' in 2011, lukte het de AHN om goed in te spelen op de sterke groei in de hulpvraag, die tevens gepaard ging met een toename van het aantal hulpvragers met een langdurige zorgvraag en/of met ernstige/meervoudige problematiek. De papieren kaartenbak maakte plaats voor een digitaal klant-relatie-systeem, waardoor de AHN sneller en nauwkeuriger een 'match op maat' kon maken en tevens aan kon haken op de toenemende flexibilisering van het vrijwilligerswerk.

De AHN slaagde erin om voldoende competente 'uitvoerende' vrijwilligers aan zich te binden om de veranderende vraag en complexiteit van hulpvragers met vrijwilligers op te vangen. Lange tijd wist de AHN ook de organisatie en coördinatietaken nog met vrijwilligers op te lossen. Maar vanaf medio 2016 lukte dat gezien de toenemende complexiteit niet meer, waardoor de continuïteit van de AHN in het geding kwam. Gemeente Nieuwegein bleek bereid om een noodzakelijke vaste basis van beroepskrachten bij de AHN te subsidiëren, om actief in te kunnen blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen. De gemeente adviseerde het AHN-bestuur wel om goed na te denken wat voor organisatie de AHN in de toekomst wil zijn en hoe zij invulling wil geven aan het werkgeverschap.

---

<sup>2</sup> Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (uitvoering door het Rijk)

<sup>3</sup> Wet maatschappelijke ondersteuning (uitvoering door gemeenten)

<sup>4</sup> De stelselwijziging in combinatie met de gekantelde manier van werken wordt aangeduid als 'tarnsformatie'.

Daarop nodigde het bestuur de vrijwilligers uit voor een strategische discussie over de toekomst van de AHN. De vrijwilligers onderkenden de noodzaak om de AHN te versterken met een noodzakelijke basis aan betaalde krachten, opdat de organisatie kon blijven inspelen op de ontwikkelingen die er op de AHN afkomen. Zij onderkenden ook risico's die gepaard gaan met de introductie van beroepskrachten. Het behoud van de AHN-identiteit 'van, voor en door inwoners uit Nieuwegein' werd belangrijk gevonden en een ruime meerderheid bleek de voorkeur te geven aan een verenigingsmodel boven een stichtingsmodel (de toenmalige bestuursvorm). Dit omdat het verenigingsmodel in vergelijking met het stichtingsmodel betere garanties biedt voor het bewaken van de eigen koers en identiteit van de AHN. In een vereniging ligt de uiteindelijke zeggenschap immers bij de leden (vrijwilligers). En vrijwilligers vormen de basis van de AHN.

Op 29 december 2017 werd de Stichting AHN formeel omgezet naar de Vereniging AHN. Tevens werd de AHN in 2017 voor het eerst in haar 43-jarig bestaan werkgever. Mede hierdoor, maar ook door subsidievoorwaarden en wet- en regelgeving namen de regeldruk en administratieve lasten toe. Voor een goede bedrijfsvoering dient aan tal van voorwaarden worden voldaan, zoals ANBI-voorwaarden, AVG-voorwaarden, vastleggen van strategisch beleid, jaarplannen en jaarverantwoordingen, beleid en regelgeving voor vrijwilligers (VOG), diverse verzekeringen en onderhoudscontracten, jaarlijkse tevredenheidsonderzoeken en accountantscontroles. Op bestuurlijk vlak werd op verzoek van de gemeente besloten tot rolscheiding van de historisch gegroeide dubbelrol van de bestuursvoorzitter (vrijwilligersfunctie) die tevens de directeursrol (beroepskracht) vervulde. Deze scheiding ging, conform de principes van 'goed bestuur', gepaard met een wijziging van het bestuursmodel van 'instruerend bestuur' naar 'toezichthoudend bestuur'.

In het licht van voornoemde 'transformatie' en op verzoek van de gemeente Nieuwegein, zette de AHN nieuwe activiteiten op ter bevordering van de participatie van kwetsbare inwoners, zowel als deelnemer alsmede vrijwilliger. Dit resulteerde in 2018 o.a. in een uitbreiding van het activiteiten aanbod met groepsactiviteiten gericht op eenzaamheids- en armoedebestrijding, waarbij tevens vrijwilligerswerk geboden wordt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze groepsactiviteiten zijn in 2019 verder uitgebreid voor jong volwassenen (25-40 jarigen) met een arbeidsbeperking. Met de uitbreiding van de dienstverlening met voornoemde activiteiten, is het accent van de AHN nog sterker komen te liggen op participatie van inwoners met een sociale of mentale kwetsbaarheid. Dat is zichtbaar in de verbreding van de diversiteit aan inwoners en vrijwilligers die de AHN bereikt. Ook bij de individuele hulpverlening bereikt de AHN steeds meer inwoners die sociaal of mentaal kwetsbaar zijn en mensen met multi problematiek.

Deze ontwikkelingen vertaalden zich in een verschuiving van de dienstverlening. Was de AHN-dienstverlening in het verleden vooral praktisch van aard en gericht op individuele ondersteuning, tegenwoordig is onze ondersteuning sterk gericht op het bevorderen en herstellen van het sociaal functioneren van kwetsbare inwoners die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen in de samenleving. Daarvoor zet de AHN een mix van instrumenten in, bestaande uit de individuele hulp- en ondersteuning, het organiseren van laagdrempelige groepsactiviteiten en het bieden van vrijwilligerswerk aan inwoners met een tijdelijke of blijvende afstand tot de arbeidsmarkt.

De toenemende complexiteit vertaalde zich o.a. in een intensievere samenwerking met andere maatschappelijke organisaties en ook gaat steeds meer aandacht uit naar het afbakenen van hulpvragen en het maken van 'maatwerk koppelingen' en het verwijzen naar andere organisaties die een passender aanbod hebben. Deze ontwikkelingen vragen meer afstemming met professionele organisaties en goede begeleiding van vrijwilligers door de aanwezige beroepskrachten op kantoor. Er gaat dan ook veel aandacht uit naar

signalering en de diverse vormen van scholing, zoals trainingen, intervisies en voorlichting.

Toen in 2020 de coronapandemie de samenleving in haar greep hield, werd alles uit de kast gehaald om (kwetsbare) inwoners waar mogelijk te ondersteunen. Nooit eerder werd zo sterk ervaren hoe belangrijk het onderlinge contact tussen vrijwilligers, deelnemers en hulpvragers voor eenieder is. En juist in deze periode bleek de samenwerking met formele en informele partnerorganisaties cruciaal in de gezamenlijke ondersteuning van kwetsbare inwoners.

De AHN bleek wederom een flexibele organisatie te zijn en zich aan te passen aan de veranderende omstandigheden. Mede door deze flexibiliteit en het snel kunnen inspelen op de maatschappelijke omstandigheden is de AHN nu 47 jaar jong, springlevend en niet meer weg te denken uit Nieuwegein!