



Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De vrijwilligers	4
• Algemene Leden Vergadering	
• Bestuur	
De hulpvragers, cliënten en deelnemers	7
• Hulpvragers en verwijzers van cliënten	
• Balans hulpvragers en vrijwilligers	
De dienstverlening	9
• Groepsactiviteiten	
• Individuele hulp en ondersteuning	
• Samenwerking bij collectieve activiteiten	
• Informatie over laagdrempelige voorzieningen	
Voorzieningen voor AHN-vrijwilligers	14
Overige activiteiten en ontwikkelingen	16
• De Vereniging-AHN	
• Inspelen op ontwikkelingen	
• Het investeren in ketensamenwerking	
• Versterken/uitbreiden van systemen en middelen	
• De ontwikkelagenda	
Jaarcijfers 2018	19

Voorwoord

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) is een vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor het welzijn van inwoners uit Nieuwegein, die zonder hulp in een kwetsbare positie komen of blijven. Onze vrijwilligers staan klaar als hulp van familie, vrienden of bekenden niet voldoende is of als professionele instellingen geen hulp kunnen bieden.

Op 29 december 2017 veranderde de AHN, na 39 jaar stichting te zijn geweest, van bestuursvorm. Daarmee was 2018 het eerste volle jaar van de Vereniging-AHN. Voor het tweede jaar op rij ging er veel aandacht uit naar het transformatieproces dat in 2017 werd ingezet. Een verander – en ontwikkeltraject op meerdere terreinen van de organisatie, dat nodig is om goed in te kunnen blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen. We zien een verschuiving van beroepszorg naar vrijwilligerswerk. Het beroep op vrijwilligers is de afgelopen jaren in aantal en intensiteit toegenomen, terwijl de vraag en achtergronden van hulpvragers verbreden. Als gevolg van de aantrekkende economie en de vergrijzing, komt het traditionele vrijwilligerspotentieel bovendien steeds verder onder druk te staan.

In het licht van vorenstaande is er in 2018 aandacht besteedt aan de operationalisering van besturingsprocessen die passen bij een vereniging. Verder is er veel aandacht uitgegaan naar de implementatie van een nieuw geautomatiseerd registratiesysteem, de in- en externe afstemming over de ontwikkeling van nieuwe activiteiten en het experimenteren met nieuwe aanpakken. Dit resulteerde in een uitbreiding van ons activiteitenaanbod met groepsactiviteiten gericht op eenzaamheids- en armoedebestrijding, waarbij tevens vrijwilligerswerk geboden wordt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook is gestart met een pilot ‘jongerencoaching’, welke vooral jongere vrijwilligers aantrekt. De vele veranderingen leverden in 2018 een extra belasting op van onze (telefoon)vrijwilligers, hetgeen extra aandacht vroeg ter behoud van draagvlak en continuïteit in dit team. Ook vergt het bereiken van nieuwe doelgroepen veel (pr)-capaciteit. Tenslotte vraagt het ‘op niveau’ houden van het vrijwilligersbestand en vooral ook de inzet van vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt een steeds grotere inspanning.

De hulp en ondersteuning aan individuele inwoners daalde in 2018 t.o.v. 2017 met 4% naar 5.658 inzetten. Deze daling is voornamelijk toe te schrijven aan het overlijden van twee hulpvragers met zeer intensieve hulpvragen, gecombineerd met ons beleid om geen nieuwe langdurende hulpvragen meer te honoreren voor begeleid vervoer naar dagbestedingen. Dit omdat het begeleid vervoer onder de verantwoordelijkheid valt van de organisatie die dagbesteding aanbiedt. Waarschijnlijk speelt ook de introductie van het ‘Automaatje’ een rol in de afname van begeleid vervoer. Aan onze groepsactiviteiten werd 318 keer deelgenomen, waarmee het totale bereik van onze vrijwillige ondersteuning uiteindelijk met 1% steeg naar 5.976 inzetten voor medeburgers. Ook het aantal individuele inwoners dat in 2018 hulp en ondersteuning ontving steeg t.o.v. 2017 met 2% naar 336. De helft van onze hulpvragers/cliënten, werd verwezen door (professionele) organisaties. Naast onze eigen activiteiten hebben wij in 2018 ook weer diverse samenwerkingspartners geholpen bij het organiseren van activiteiten voor inwoners die zich in een kwetsbare situatie bevinden.

In dit jaarverslag geven we een beeld van onze activiteiten en de belangrijkste ontwikkelingen in 2018.

Namens het bestuur,

Monique Laurier

Bestuursvoorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein

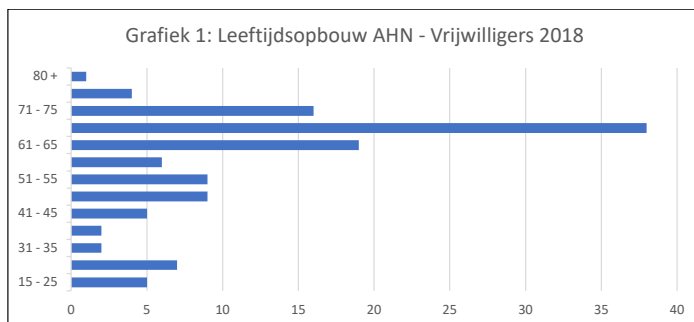
april 2019

“ Hartelijk dank voor de fantastische fietsrit. Mijn moeder heeft genoten en zij was enorm enthousiast. Ze verheugd zich op het volgende fietsritje. Je hebt mijn moeder een stukje gelukkiger gemaakt!! ”

Mailbericht van mantelzorger

De vrijwilligers

Eind 2018 waren er 106 vrijwilligers actief voor de AHN tegenover 104 vrijwilligers eind 2017. Wij zijn er dus in geslaagd om het vrijwilligersbestand op niveau te houden. En hoewel het merendeel van de vrijwilligers tussen de 60 en 75 jaar oud is, is het aantal vrijwilligers dat jonger is dan 60 jaar met 36% gegroeid t.o.v. 2017. Ons vrijwilligersbestand bestaat voor 55% uit vrouwen en 45% uit mannen.

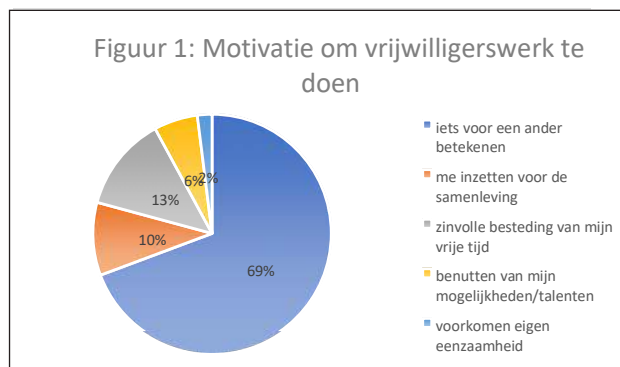


In 2018 lag het verloop met 29 vrijwilligers, evenals in 2017, aanzienlijk hoger dan de jaren daarvoor. Dit houdt verband met extra verloop onder contactpersonen vanwege het transformatietraject en het feit dat een toenemend aantal vrijwilligers binnen een jaar alweer afhaakt. Bijvoorbeeld omdat het vrijwilligerswerk van de AHN niet bij hen paste. Ook is er een groep mensen die stopt vanwege verhuizing of toenemende gezondheidsklachten.

In 2018 hebben de vrijwilligers weer veel werk met elkaar verzet:

- 6.938 hulpinzetten voor medeburgers, bestaande uit enerzijds directe hulp/ondersteuning (5.658 inzetten), en anderzijds bemiddeling en coördinatie (1.280 inzetten) van hulp/ondersteuning.
- 682 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling.

Dat wil zeggen dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 1,4 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van circa 3,3 uur per week.



Uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2017 blijkt dat AHN-vrijwilligers voornamelijk intrinsiek gemotiveerd zijn, nl.: 80% van de vrijwilligers wil hiermee iets voor de medemens (70%) of de samenleving (10%) betekenen. 19% van de vrijwilligers ziet het vrijwilligerswerk als een zinnvolle besteding van zijn/haar vrije tijd (13%) of zinvol gebruik van de eigen mogelijkheden/talenten (10%). Een enkele vrijwilliger merkt op dat hij/zij zelf niet eenzaam wordt door zich in te zetten voor de medemens (zie figuur 1).

„Julie allen zijn ‘kanjers’, die ik ‘n dikke pluim geef !!”

Opmerking bezoeker Facebook

Naast vrijwilligers die de feitelijke hulp en ondersteuning aan hulpvragers leverden, is er ook een aantal vrijwilligers met andere taken.

- Zes vrijwilligers droegen zorg voor de dagelijkse bemiddeling tussen hulpvraag en hulpaanbod.
- De coördinatie van de projecten 'thuisadministratie', 'levensboeken' en 'grote klussen', het beheer van de beide AHN-duofietsen alsook het beheer van de AHN-website is bij een vijftal projectcoördinatoren onder gebracht.
- De redactie van onze nieuwsbrief 'Kompassie', die drie keer per jaar aan alle vrijwilligers verstuurd wordt, bestond uit vier redactieleden.

Algemene Ledenvergadering

2018 was het eerste volle jaar van de Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein. De transformatie van Stichting naar Vereniging (29 december 2017) gaat gepaard met bijbehorende besturingsprocessen ter versterking van het leiderschap en verbinding van denk- en doekracht in de organisatie. Kaders voor het inspelen op ontwikkelingen en het te voeren (strategisch) beleid worden tijdens ledenvergaderingen gepeild, getoetst en vastgesteld.

Bestuur

In 2018 zijn twee bestuursleden afgetreden, waaronder de penningmeester die vervangen is door een nieuw bestuurslid. Naast de aansturing en operationele bedrijfsvoering van de organisatie, ging in 2018 veel aandacht uit naar het transformatieproces van de AHN. Dit betrof:

- De aanpassing van de besturingsprocessen als gevolg van de transformatie van Stichting naar Vereniging.
- Het investeren in systemen en middelen, om te kunnen blijven voldoen aan de toenemende vraag naar 'maatwerk' oplossingen in het sociale domein.
- Experimenteren met nieuwe vormen van dienstverlening.
- Investering in ketensamenwerking ter verbetering van de samenhang in passende ondersteuning voor inwoners.

Op bladzijde 16 en verder leest u hier meer over.



Algemene ledenvergadering



Individuele hulp en ondersteuning

De hulpvragers, cliënten en deelnemers

Naast de individuele hulp en ondersteuning aan inwoners thuis, organiseert de AHN sinds 2018 ook groepsgerichte activiteiten. Bij bezoekers van groepsgerichte activiteiten spreken wij over deelnemers. Bij de individuele ondersteuning spreken wij bij de AHN over hulpvragers daar waar professionele organisaties het over cliënten hebben. Als in deze tekst cliënten staat, worden daarmee bedoeld de mensen die naar de AHN verwezen zijn door professionele organisaties.

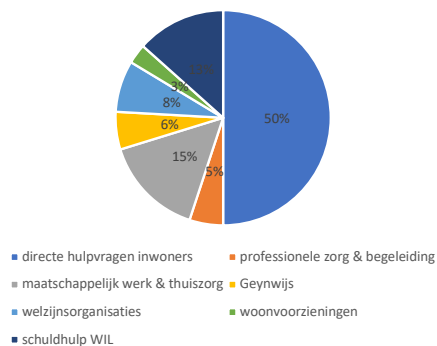
De groepsactiviteiten kenden een totale opkomst van 315 inwoners. Daarnaast hebben 336 inwoners/families individuele hulp/ondersteuning ontvangen van AHN-vrijwilligers. Hiervan heeft 50% de AHN rechtstreeks benaderd met hun hulpvraag en is 50% verwezen via andere organisaties (zie figuur 2).



Hulpvragers en verwijzers van cliënten

168 cliënten werden verwezen door het sociale wijkteam (Geynwijs), maatschappelijk werk & thuiszorg (Santé, Rivas, Buurtzorg, Zorgspectrum), professionele zorg & begeleiding (Huisartsen, fysiotherapeuten, de Basis, Abrona, Altrecht, Baantrajecten), WIL-schuldhulpverlening, welzijnsorganisaties (Movactor, Vluchtelingenwerk, de Zonnebloem, Handje Helpen, Bibliotheek, Repair café) en woonvoorzieningen (Lister, Reinearde, Mitros, Eneco).

Figuur 2: Herkomst hulpvragers en cliënten 2018



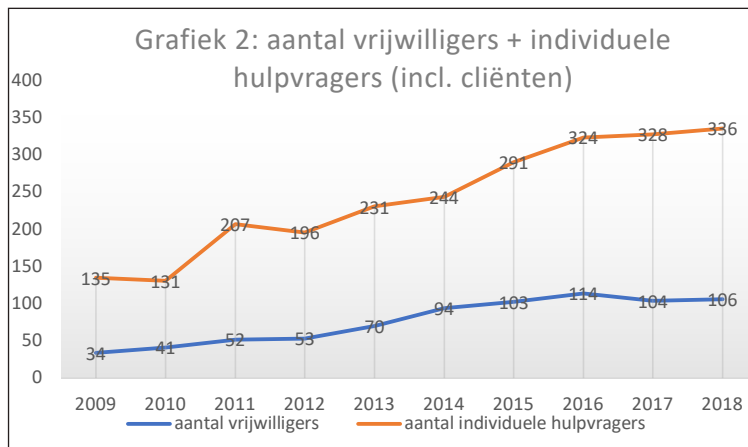
“Geweldige behulpzame mensen werken er bij deze organisatie!”

Opmerking hulpvrager op Facebook

Het aantal individuele hulpvragers dat in 2018 is geholpen, is met 8 inwoners (2,4 %) toegenomen t.o.v. 2017. Opvallend is dat het aantal verwezen cliënten vanuit Santé (incl. voormalig NVZ) met 19% (8 inwoners) afnam. Daarentegen is het aantal verwezen cliënten door WIL-schuldhulpverlening, de professionele zorg & begeleiding en Geynwijs, met in totaal 16 inwoners toegenomen.

Balans hulpvragers en vrijwilligers

Zoals blijkt uit grafiek 2 neemt het aantal hulpvragers naar individuele ondersteuning geleidelijk toe, terwijl het aantal vrijwilligers stabiliseert. Dat betekent dat wij extra zorgvuldig om moeten gaan met het beschikbare vrijwilligerspotentieel. In het volgende hoofdstuk leest u hoe wij dat doen. Zoals uit onderstaande gegevens blijkt slagen wij er nog steeds in om 98% van de hulpvragen tijdig te bemiddelen.



In 2018 heeft de AHN 659 keer hulpvragen voor individuele ondersteuning bemiddeld. Van de 659 hulpvragen zijn er 561 bemiddeld en 80 hulpvragen zijn na bemiddeling teruggetrokken of vervallen. Voor 13 hulpvragen (2%) kon niet tijdig worden voorzien in een vrijwilliger. Het gaat hier voornamelijk om vragen om tuinonderhoud. Tot slot zijn vijf hulpvragen doorverwezen naar andere organisaties die daarop beter zijn toegerust.



Algemene ledenvergadering

De dienstverlening

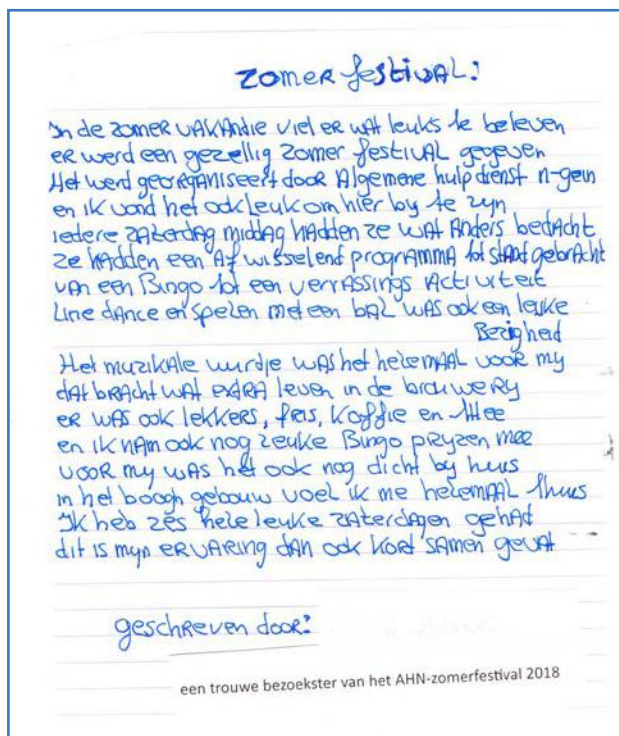
Voor het tweede jaar op rij ging er veel aandacht uit naar het transformatieproces dat nodig is om goed in te kunnen blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen. We zien een verschuiving van beroepszorg naar vrijwilligerswerk. De vragen en kenmerken van hulpvragers verbreden en het beroep op vrijwilligers is de afgelopen jaren in aantal en intensiteit sterk toegenomen. Als gevolg van de aantrekkende economie en de vergrijzing, komt het traditionele vrijwilligerspotentieel bovendien steeds verder onder druk te staan.

In het licht van het vorenstaande hebben wij in 2017 en 2018 vele verkennende gesprekken gevoerd met ketenpartners ter verbetering van de samenhang in passende ondersteuning voor inwoners. Vanaf januari 2018 is met diverse nieuwe aanpakken geëxperimenteerd, waarna sommige aanpakken zijn afgebouwd, andere zijn voortgezet of uitgebreid of bevinden zich nog in een experimenteerfase. Dit heeft ertoe geleid dat wij ons activiteitenaanbod in 2018 hebben uitgebreid met groepsactiviteiten gericht op eenzaamheids- en armoedebestrijding. Hierbij kan ook vrijwilligerswerk geboden worden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Ook is gestart met een pilot 'jongerencoaching'.

Naast individuele hulp en ondersteuning aan individuele inwoners, organiseert de AHN sinds 2018 dus ook groepsactiviteiten. Daarnaast hebben wij in 2018 weer diverse samenwerkingspartners geholpen bij het organiseren van collectieve activiteiten. Via de AHN-website zetten wij bovendien in op laagdrempelige informatievoorziening voor inwoners die in een kwetsbare situatie verkeren en hun mantelzorgers.

Groepsactiviteiten

In het kader van armoedebestrijding worden er maandelijks workshops 'creatief koken met een beperkt budget' georganiseerd waarbij inwoners van 12 tot 75 jaar samen een warme 2-gangenlunch bereiden met een beperkt budget. Daarna wordt er gezamenlijk gegeten. Iedere deelnemer mag een gast uitnodigen en ook bezoekers van de (aansluitende) AHN-soosmiddag kunnen hiervan meegenieten. Ook is er een pilot 'grote klussenploeg' opgezet die kwetsbare mensen met een minimum inkomen helpen om hun woning 'leefbaar te maken'.





Zomerfestival en groepsactiviteiten

Ter bestrijding van eenzaamheid is tijdens de zomervakantie geëxperimenteerd met sociale activiteiten op zaterdagmiddagen. Dat bleek zo'n succes dat deze sindsdien tweewekelijks worden georganiseerd onder de naam 'AHN-soos'. Het is gericht op een gemengd publiek van ouderen, mensen met lichamelijke en/of mentale beperkingen en andere geïnteresseerden. Bewoners uit Nieuwegein met bijzondere talenten verzorgen regelmatig belangeloos een muziek, dans- of beweegaanbod. De AHN biedt hen een podium om hun talent of aanbod onder de aandacht te brengen en zij bezorgen (kwetsbare) inwoners een mooie middag. Dit versterkt onze missie: 'Van, voor en door inwoners uit Nieuwegein'.

Ook heeft het experimenteren met nieuwe aanpakken ter bestrijding van eenzaamheid en isolement, geleid tot een structurele samenwerking met de lotgenotengroep 'Samen Veerkrachtig' bij de organisatie van koffietafels voor mensen met een arbeidsbeperking.

Individuele hulp en ondersteuning

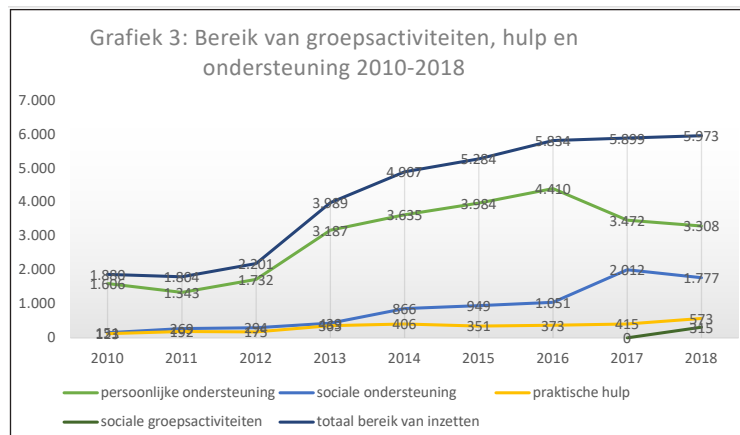
Ook in ons reguliere aanbod van individuele hulp en ondersteuning zijn er in 2018 wat verschuivingen opgetreden in het bestaande aanbod. Daarnaast is het pilotproject 'jongerencoaching' opgezet.

Pilotproject Jongerencoaching

Op verzoek van de gemeente en WIL is de AHN in 2018 een pilotproject jongerencoaching gestart. Jongeren tussen de 12 en 30 jaar, die een steuntje in de rug kunnen gebruiken of een maatje willen die met hen meedenkt, kunnen via de AHN gratis een beroep doen op vrijwillige jongerencoaches. Deze coaches/maatjes zijn speciaal opgeleid om de jongere ondersteuning en een luisterend oor te bieden. Zij lopen een poosje mee met de jongere die daar behoefte aan heeft en kunnen bijvoorbeeld ondersteuning bieden bij problemen op school, bij het zoeken naar een opleiding, baan of stageplek. Zij geven de jongere de tijd en de aandacht om zijn/haar verhaal te doen en samen op zoek te gaan naar nieuwe mogelijkheden.

Verleende individuele hulp en ondersteuning

In 2018 is in totaal 5.658 keer hulp geboden aan 336 individuele hulpvragers. Daarnaast werd 318 keer deelgenomen aan onze sociale groepsactiviteiten. Hiermee steeg het totale bereik van onze vrijwillige ondersteuning van medeburgers uiteindelijk met 1%. Onderstaande grafiek toont het bereik van de onze individuele hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) en groepsactiviteiten over de periode 2010 tot en met 2018.



“ Super bedankt voor jullie hulp. Ik ben er echt heel blij mee! ”

Opmerking hulpvrager op Facebook

Zoals uit tabel 1 blijkt was de vraag naar begeleid vervoer, boodschappen doen en sociaal contact ook dit jaar weer het grootst. Dit is een direct gevolg van het feit dat mensen met beperkingen tegenwoordig langer thuis blijven wonen. Wel daalde voor het tweede jaar op rij de inzet op 'begeleid vervoer'. Dat houdt verband met het overlijden van een hulpvrager met een intensieve vervoersvraag, gecombineerd met ons beleid om geen nieuwe langdurende hulpvragen meer te honoreren voor begeleid vervoer naar dagbestedingen. Dit omdat het begeleid vervoer onder de verantwoordelijkheid valt de organisatie die dagbesteding aanbiedt. Waarschijnlijk speelt ook de introductie van het 'Automaatje' een rol in de afname van begeleid vervoer. De inzetten op het gebied van sociale ondersteuning zijn t.o.v. 2017 eveneens afgenomen, wat verband houdt met het overlijden van een hulpvrager met zeer intensieve 'maatjescontacten'. Desondanks blijft de relatief intensieve vraag naar 'maatjescontacten' hoog, terwijl de beschikbaarheid van vrijwilligers die intensieve ondersteuning bieden afneemt. Met onze sociale groepsactiviteiten wordt beoogd om deze disbalans, althans ten dele, op te vangen met een bevredigend alternatief. De gestage toename van inzetten op administratief gebied en regelhulp is enerzijds toe te schrijven aan de samenwerking die de AHN in 2015 is aangegaan met de afdeling Schuldhulpverlening van Werk en Inkomen Lekkroom (WIL). Anderzijds nemen wij op dit vlak ook een toenemende vraag waar van inwoners (hulpvragers en vrijwilligers) die ons langs andere wegen weten te vinden. Het mooie zomerweer vertaalde zich dit jaar in een toename van het aantal wandelingen. Mede door de ingebruikname van onze tweede AHN-duofiets werd er ook op de fiets vaak op uitgetrokken, hetgeen zich vertaalde in 3.026 km afgelegde kilometers. Tenslotte houdt de stijging in praktische hulp verband met de pilot 'grote klussenploeg', die in 2018 gestart is om kwetsbare mensen met een minimum inkomen te helpen om hun woning 'leefbaar te maken'.

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning

Aard hulp/ondersteuning	2017	2018
Persoonlijke ondersteuning en begeleiding, zoals:	3.472	3.308
• Begeleid vervoer	1.235	942
• Boodschappen doen	1.454	1.624
• Administratie / regelhulp	675	717
• spraakondersteuning	37	25
Sociale ondersteuning, zoals:	2.012	1.777
• Sociaal contact, winkelen, uitstapjes	1.524	1.180
• Wandelen en (duo) fietsen	355	485
• Levensboek maken	133	112
Praktische hulp, zoals:	415	573
• Klusjes in/om huis	232	271
• Tuinonderhoud	158	243
• Computerhulp / knoppenhulp	25	59
Sociale groepsactiviteiten	-	318



Tweede duofiets

Samenwerking bij collectieve activiteiten

Naast de individuele hulpverlening werd met diverse initiatieven en instellingen samengewerkt in de ondersteuning van inwoners, te weten:

- Vrijwilligers maakten 41 keer fietstochtjes op de AHN-duofiets met bezoekers van dagbestedingen.
- Vrijwilligers ondersteunden 6 keer workshops schuldhulpverlening van de WIL.
- Zes vrijwilligers leverden ondersteuning bij de Sport- en Speldag van de Rotary Club.
- Wij namen met de AHN-duofiets deel aan de Mantelzorgmarkt, de Vrijwilligersmarkt en de Jaarmarkt in Vreeswijk.
- Samen met de beheergroep Fort Vreeswijk, Huisartsenpost Vreeswijk, Buurtzorg en het Repair Café werd een gezellige 'Rollator-APK' georganiseerd.
- Bij 36 gezinnen werden kerstpakketten afgeleverd t.b.v. de samenwerkende Kerken.

Informatie over laagdrempelige voorzieningen

Veel mensen vinden het belangrijk om zolang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en de regie over hun eigen leven te behouden. Daarom brengt de AHN-website, naast haar eigen hulp- en ondersteuningsaanbod, ook laagdrempelige oplossingen van netwerkpartners onder de aandacht. Zo kunnen mensen zelf kiezen, zelf bepalen en participeren binnen de mogelijkheden die er zijn. Ook bevat de website 'handige informatie', zoals informatie over veranderingen in de zorg, informatie over wetten, financiële regelingen, voorzieningen, etc.

Voorzieningen voor AHN-vrijwilligers

De AHN-vrijwilliger kan rekenen op duidelijke regels, afspraken en goede begeleiding. Met iedere nieuwe vrijwilliger wordt een intakegesprek gehouden, waarin informatie wordt gegeven over het vrijwilligerswerk en geïnformeerd wordt naar de belangstelling en de voorkeur van de toekomstige vrijwilliger. De vrijwilliger wordt vervolgens met zorg aan een hulpvrager gekoppeld, zodat een 'match op maat' ontstaat. Omdat onze hulpvragers veelal kwetsbaar zijn, krijgt iedere vrijwilliger die individuele hulp en ondersteuning biedt een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich bij de hulpvrager kan legitimeren. Sinds medio 2017 hanteren wij bovendien een 'VOG op maat' beleid voor koppelingen tussen hulpvragers en vrijwilligers. Vrijwilligers zijn tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden verzekerd en ontvangen voor bepaalde werkzaamheden een kleine onkostenvergoeding. Omdat wij het belangrijk vinden dat de vrijwilliger weet welke rechten en plichten hij of zij heeft, ondertekent een vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst.

Met de verbreding van de vragen en kenmerken van hulpvragers wordt het steeds belangrijker dat vrijwilligers goed toegerust worden. Wij zetten daarom in op kennis- en ervaringsoverdracht en kennisdeling ter ondersteuning van vrijwilligers.

In 2018 zijn er drie trainingen verzorgd, te weten 'Grenzen stellen', 'Communicatieve vaardigheden' en 'Activerende gespreksvoering' (twee dagdelen). De opkomst per bijeenkomst lag gemiddeld op 12 vrijwilligers; zij beoordeelden elke training met een 8+. Tevens werd in samenwerking met de brandweer een informatiebijeenkomst 'brandveilig leven' georganiseerd, met een opkomst van 25 vrijwilligers. Daarnaast werden er in totaal zeven intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers die zich bezig houden met 'thuisadministratie', het 'maken van levensboeken' en 'grote klussen'. De gemiddelde opkomst lag op acht vrijwilligers per intervisie bijeenkomst.

De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via de nieuwsbrief *Kompassie*. Daarnaast zijn er in 2018 drie koffieochtenden, een zomerbijeenkomst en een eindejaarsbijeenkomst belegd voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken met (nieuwe) vrijwilligers. Bij lastige kwesties, zoals het benaderen van instanties t.b.v. de hulpvrager, kunnen vrijwilligers via kantoor een beroep doen op andere vrijwilligers of beroepskrachten.



Voorzieningen voor vrijwilligers

Via de AHN-website faciliteren wij vrijwilligers met praktische informatie zoals het scholingsaanbod en handvatten hoe om te gaan met bepaalde omstandigheden en juridische informatie die voor hen van belang is. Ook is er ruimte voor onderlinge informatie-uitwisseling. En uiteraard kunnen vrijwilligers die kwetsbare inwoners begeleiden het hulp- en ondersteuningsaanbod van plaatselijke initiatieven en andere handzame informatie op de website raadplegen.

“ Dank voor de gezellige
en leerzame ochtend ”

Opmerking vrijwilliger op Facebook

Tot slot worden vrijwilligers en andere relaties via Facebook op de hoogte gehouden van AHN-activiteiten.

Overige activiteiten en ontwikkelingen

De Vereniging-AHN

2018 was het eerste volle jaar van de Vereniging-AHN. De keuze voor deze bestuursvorm vloeit voort uit één van de drie koersbepalende uitgangspunten die AHN-vrijwilligers op 10 oktober 2016 hebben geformuleerd, zijnde:

1. Behoud van de AHN-identiteit ‘van, voor en door inwoners uit Nieuwegein’.
2. De AHN versterken met een minimale basis aan betaalde krachten, zodat de groeiende organisatie kan blijven inspelen op de ontwikkelingen die er op ons af komen.
3. Voorkeur van een verenigingsmodel boven een stichtingsmodel, de toenmalige bestuursvorm.

Deze uitgangspunten geven richting aan de wijze waarop de AHN, zowel inhoudelijk als organisatorisch wil inspelen op de stille verschuiving van beroepszorg naar meer vrijwilligerszorg in de samenleving. In vergelijking met het stichtingsmodel biedt het verenigingsmodel betere garanties voor het bewaken van de eigen koers en identiteit van de AHN. In een vereniging ligt de uiteindelijke zeggenschap immers bij de leden (vrijwilligers). Gegeven de veranderende omgeving van zorg en welzijn, waarbij er steeds meer van vrijwilligers wordt verwacht, is behoud van draagvlak onder vrijwilligers van groot belang. Vrijwilligers vormen de basis van de AHN.



De keuze voor het verenigingsmodel dient gepaard te gaan met bijbehorende besturingsprocessen ter versterking van het leiderschap en verbinding van denk- en doekracht in de organisatie. Kaders voor het inspelen op ontwikkelingen en het te voeren (strategisch) beleid worden tijdens ledenvergaderingen gepeild, getoetst en vastgesteld. Tijdens algemene ledenvergaderingen in april en oktober 2018 hebben de leden een aantal richtinggevende uitgangspunten geformuleerd, nl.:

- Unaniem is gekozen voor handhaving van de beleidslijn: ‘gratis hulpverlening voor iedereen die door ziekte of een beperking bepaalde zaken zelf niet meer kan, waarbij er niet getoetst wordt op financiële gronden (of bestedingsruimte-gronden). Het gaat dan om zaken die mensen normaliter zelf kunnen en waarbij wij geen betaald werk verdringen. Uitzondering hierop vormt de ‘grote klussenploeg’; een pilotproject dat medio 2018 is opgezet om kwetsbare mensen met een minimum inkomen te helpen om hun woning ‘leefbaar te maken’.

- Kaders voor het inspelen op ontwikkelingen:
 - Schoenmaker blijf bij je leest (vrijwilligerswerk) en begin klein (pilot) bij ontwikkeling van nieuwe activiteiten, evalueer regelmatig met hulpvragers en vrijwilligers, stuur bij waar nodig en bouw geleidelijk uit.
 - Bij nieuwe ontwikkelingen wordt prioriteit gegeven aan vragen die aansluiten bij onze missie en doelstelling en tevens de AHN (kwaliteit + continuïteit) versterken.
 - Nieuwe vragen worden enkel gehonoreerd indien de AHN deze onder eigen verantwoordelijkheid kan uitvoeren en ketenpartners onze (organisatie)kaders respecteren.

Het inspelen op ontwikkelingen

De AHN biedt vooral ‘aanvullende hulp’ in de levenssfeer van hulpvragers thuis. Door de verminderde mogelijkheden van beroepsmatige zorg en hulpverlening wordt er een steeds groter beroep op de AHN gedaan. Als gevolg hiervan werd in 2018 50% van onze hulpvragers/cliënten, verwezen door (professionele) organisaties. Doordat traditionele sociale verbanden in de voorbije decennia ook steeds losser zijn geworden, verkeren hulpvragers bovendien steeds vaker in een kwetsbare situatie.

Naast de veranderende vraag van onze hulpvragers, zien organisaties die een opdracht hebben op het gebied van re-integratie en activering van mensen, het vrijwilligerswerk van de AHN als een probaat middel om inwoners te helpen te participeren in de samenleving.

Om te kunnen blijven inspelen op de ontwikkelingen die er op de AHN afkomen, besloot de Gemeente Nieuwegein in 2016 om gedurende een proefperiode van twee jaar twee formatieplaatsen te financieren. Nu wij twee jaar verder zijn merken wij dat de aard van onze dienstverlening aan hulpvragers en vrijwilligers aan het veranderen is. Het afgelopen jaar zijn, op verzoek van de gemeente, veel groepsactiviteiten opgezet t.b.v. eenzaamheids- en armoedebestrijding die mede tot doel hebben om vrijwilligerswerk te creëren voor vrijwilligers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het bereiken van inwoners uit onze doelgroepen blijkt moeizaam en vraagt veel (pr)-capaciteit. Ook het begeleiden van hulpvragers en vrijwilligers die fysiek en/of mentaal kwetsbaar zijn, is arbeidsintensief. Evenals andere vrijwilligersorganisaties merkt de AHN dat het steeds lastiger wordt om de vrijwilligerscapaciteit op niveau te houden. Daarentegen trekken nieuwe activiteiten een nieuw type vrijwilligers (jongeren) aan en kunnen er soms mooie koppelingen gemaakt worden tussen inwoners die beiden kwetsbaar zijn. Deze ontwikkelingen, het toegenomen maatwerk en veranderende kaders (bv. grote klussendienst) vereist steeds meer afstemming tussen professionals en (telefoon)vrijwilligers. Al met al vraagt het inspelen op ontwikkelingen dus relatief veel aandacht en tijd, terwijl het aantal hulpinzetten sinds 2016 vrijwel stabiel blijft. Anderzijds sluit de ingezette ontwikkeling aan bij de wens en de opgave van de gemeente om mensen die fysiek en/of mentaal kwetsbaar zijn te laten participeren. Daarom heeft de gemeente besloten om de subsidieaanvraag 2019 te honoreren. Daarmee kan de AHN de minimale basis aan beroepskrachten niet alleen continueren, maar zelfs iets uitbreiden naar 2,5 fte.

Het investeren in ketensamenwerking

Ter verbetering van de ketensamenhang in passende ondersteuning voor inwoners voert de AHN regelmatig verkennende gesprekken met de gemeente en ketenpartners. Dit heeft inmiddels geleid tot uitbreiding van het activiteitenaanbod (2018) waarin ook mensen kunnen participeren die zich in een kwetsbare positie bevinden. Bij de signalering en opvolging van problemen op uitvoerend niveau, wordt indien nodig bij andere instanties aan de bel getrokken. Dit ter verbetering van de samenhang en procesgang in de ondersteuning aan inwoners. Een en ander heeft inmiddels geleid tot aanscherping van samenwerkingsafspraken met bepaalde uitvoeringspartners. Ook is met de Adviesraad Sociaal Domein afgesproken dat wij onze ervaringsdeskundigheid met hen zullen delen.

Versterken/uitbreiden van systemen en middelen

Naast de ontwikkelingen in het primaire proces, is de aandacht in 2018 vooral gericht geweest op de operationalisering van de besturingsprocessen die voortvloeien uit de transformatie naar vereniging. Ook is in 2018 aandacht besteedt aan de implementatie van een nieuw geautomatiseerd registratiesysteem dat aansluit bij onze wens om snelle en betrouwbare maatwerkkoppelingen te maken en managementinformatie te genereren.

De ontwikkel- en verbeteragenda

Ter aanvulling op de ontwikkel- en verbeteragenda, welke voortvloeit uit de transformatie, werd medio 2017 de tevredenheid over de AHN-dienstverlening onderzocht. Hiertoe werd onderzoek gedaan onder zowel vrijwilligers en hulpvragers/cliënten, als onder professionele verwijzers van ketenpartners.

Hieruit bleek grote tevredenheid en waardering voor de vrijwillige dienstverlening van de AHN. Zo beoordeelden hulpvragers deze met een gemiddeld rapportcijfer van 8,2, vrijwilligers met een 8,1 en verwijzers beoordeelden onze dienstverlening met gemiddeld een 7,9. Hieruit valt af te leiden dat het hoge aantal helpbemiddelingen en de grotere complexiteit daarvan, kennelijk geen invloed gehad heeft op de zorgvuldigheid en kwaliteit van onze aanpak.



Om de tevredenheid nog verder te verhogen zijn, op basis van bevindingen uit deze tevredenheidsonderzoeken, direct een aantal verbeteringen in de bedrijfsvoering doorgevoerd, nl:

- De AHN-hulplijn is tijdens werkdagen een uur langer direct bereikbaar;
- Dankzij de versterking met beroepskrachten is de AHN alle werkdagen bereikbaar voor vrijwilligers en (keten)partners;
- Verwijzers zullen voortaan structureel geïnformeerd worden indien hun cliënt bemiddeld is naar hulp.

Een lastiger vraagstuk betreft de raadpleging van informatie op de in 2015 vernieuwde AHN-website. De vernieuwde AHN-website wordt een goed en nuttig initiatief genoemd. Deze wijst de weg naar een breed en toegankelijk hulp- en ondersteuningsaanbod van hulpvragers/cliënten in hun zelfredzaamheid. Desondanks wordt de website weinig geraadpleegd, noch door verwijzers noch door hulpvragers. Het ondersteunen van cliënten/hulpvragers, anders dan via persoonlijke hulpverlening, vraagt om een andere attitude en vergt aldus een lange adem. Als AHN blijven wij hier aandacht voor vragen d.m.v. communicatie en publiciteit.

Jaarcijfers 2018

Staat van baten en lasten over 2018 (afgerond op duizendtallen)	
Baten	€ 228.000
Personeelskosten	€ 149.000
Afschrijvingskosten	€ 2.000
Activiteitskosten	€ 20.000
Huisvestingskosten	€ 5.000
Verkoopkosten	€ 1.000
Kantoorkosten	€ 10.000
Algemene kosten	€ 15.000
<i>Som der bedrijfslasten</i>	€ 202.000
Financiële baten	Nihil
Exploitatieresultaat	€ 26.000

Doordat de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor vrijwel 100% op vrijwilligers draait, vertegenwoordigen de bedrijfslasten slechts een fractie van de geleverde waarde aan inzetten.

Balans per 31 december 2018			
Activa		Passiva	
Materiële vaste activa	€ 5.000	Verenigingsvermogen	€ 41.000
Vlottende activa	€ 19.000		
Liquide middelen	€ 68.000	Kortlopende schulden	€ 51.000
Totaal activa	€ 92.000	Totaal passiva	€ 92.000

“ Jullie zijn er het afgelopen jaar wederom in geslaagd voor velen het verschil te maken ”

Opmerking bezoeker op Facebook



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegin.nl

www.hulpdienstnieuwegin.nl