



Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De vrijwilligers	4
• Bestuur en Algemene Leden Vergadering (ALV)	
De hulpvragers, cliënten en deelnemers	6
• Deelnemers groepsactiviteiten	
• Individuele hulpvragers en verwezen cliënten	
• Balans hulpvragers en vrijwilligers	
De dienstverlening	10
• Groepsactiviteiten	
• Individuele hulp en ondersteuning	
• Samenwerking bij collectieve activiteiten	
• Informatie over laagdrempelige voorzieningen	
Voorzieningen voor AHN-vrijwilligers	16
Overige activiteiten en ontwikkelingen	18
• Lokale participatiegemeenschap	
• AHN-solidariteitsfonds	
• Strategieplan 2019-2024	
• Wijzigingen bestuursmodel en rolscheiding van voorzitter en directeur	
• Het investeren in ketensamenwerking ter verbetering van de samenhang in passende ondersteuning voor inwoners	
• Versterken/uitbreiden van systemen en middelen	
• Viering 45-jarig bestaan	
• Opknappen en voorbereiden verhuizing naar nieuwe kantoorlocatie	
Jaarcijfers 2019	23

Voorwoord

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) vierde dit jaar dat de Vereniging *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein, 45 jaar geleden werd opgericht. De doelen en uitgangspunten waarmee dit inwonersinitiatief in 1974 van start ging, zijn nog altijd actueel. De AHN zet zich in voor het welzijn van inwoners van Nieuwegein, die zonder hulp in een kwetsbare positie komen of blijven. De AHN biedt georganiseerde burenhulp en speelt in op vragen uit de samenleving. Daarom heeft de AHN van oudsher een breed palet aan informele hulp en ondersteuning en tevens vrijwilligerswerk in Nieuwegein. Tot 2017 draaide de organisatie volledig op vrijwilligers. Sinds 2017 beschikt de AHN over een minimale basis aan beroepskrachten. Dat was nodig om in te kunnen blijven spelen op de ‘transformatie’ van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving, waarbij zowel de omvang van de hulpvraag, als de aard, problematiek en bijgevolg de intensiteit van hulpvragen bij de AHN toenam.

In het licht van voornoemde ‘transformatie’ heeft de AHN op verzoek van de gemeente Nieuwegein, nieuwe activiteiten opgezet ter bevordering van de participatie van kwetsbare doelgroepen, als deelnemer en als vrijwilliger. Dit resulteerde in 2018 o.a. 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. Deze groepsactiviteiten zijn in 2019 verder uitgebreid voor jong volwassenen (25-40 jarigen) met een arbeidsbeperking. Deze groepsactiviteiten blijken in een behoefte te voorzien en nemen in populariteit toe.

Met de uitbreiding van onze dienstverlening met voornoemde activiteiten, is het accent van onze Vereniging nog sterker komen te liggen op participatie van inwoners die langdurige ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren. Dat zien wij terug in de verbreding van het palet aan inwoners en vrijwilligers die wij in 2019 bereikten. Ook in de hulp en ondersteuning van vrijwilligers aan individuele inwoners zien wij een verschuiving. Niet de kwantiteit, maar wel de complexiteit, intensiteit en urgentie van hulpvragen nemen toe. Deze ontwikkelingen vertaalden zich in een verschuiving in de aard van onze dienstverlening. Wij vangen meer signalen op van onveilige of ongewenste situaties, of ‘niet pluis gevoelens’, pakken deze op en leggen deze neer bij organisaties die formele verantwoordelijkheid dragen. Ook gaat steeds meer aandacht uit naar het afbakenen van hulpvragen, het maken van ‘maatwerkkoppelingen’ bij hulpvragers met multi problematiek en het verwijzen naar andere organisaties die een passender aanbod hebben.

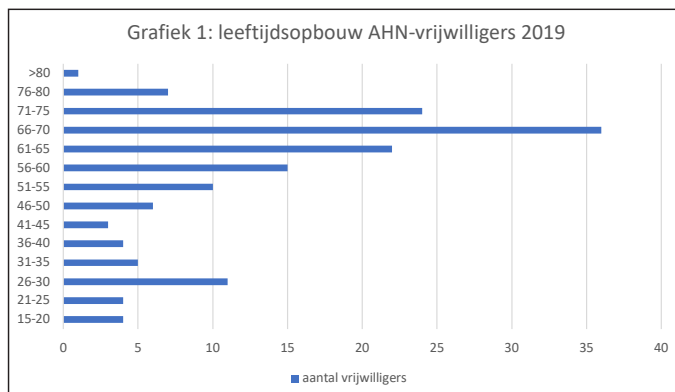
Aan onze groepsactiviteiten werd 635 keer deelgenomen, waarmee het totale bereik van onze vrijwillige ondersteuning aan medeburgers uitkwam op 5.040 inzetten. Naast onze eigen activiteiten hebben wij in 2019 ook weer diverse samenwerkingspartners geholpen bij de uitvoering van activiteiten voor inwoners die zich in een kwetsbare situatie bevinden. Een fantastische prestatie van alle 115 AHN-vrijwilligers!

In dit jaarverslag geven we een beeld van onze activiteiten en de belangrijkste ontwikkelingen in 2019.

Namens het bestuur,
Monique Laurier
Directeur

De vrijwilligers

Eind 2019 waren er 115 vrijwilligers actief voor de AHN tegenover 106 vrijwilligers eind 2018. Alhoewel het merendeel van de vrijwilligers tussen de 65 en 75 jaar oud is, is het aandeel vrijwilligers dat jonger is dan 60 jaar in 2019 verder gegroeid naar een percentage van 41%. Wij denken dat dit mede veroorzaakt wordt door de belangstelling van de media voor vrijwilligerswerk. Naast een grotere diversiteit in leeftijd, neemt ook de diversiteit in achtergronden van vrijwilligers toe. Ons vrijwilligersbestand bestaat voor 52% uit vrouwen en 48% uit mannen. In 2019 hadden wij tevens ondersteuning van een eerste jaar stagiaire van de studie Social Work.



“De hulp van jullie vrijwilligers was echt geweldig. Wat een geweldige mensen. Heb een heel fijn contact met ze gehad.”

Mailbericht van hulpvrager

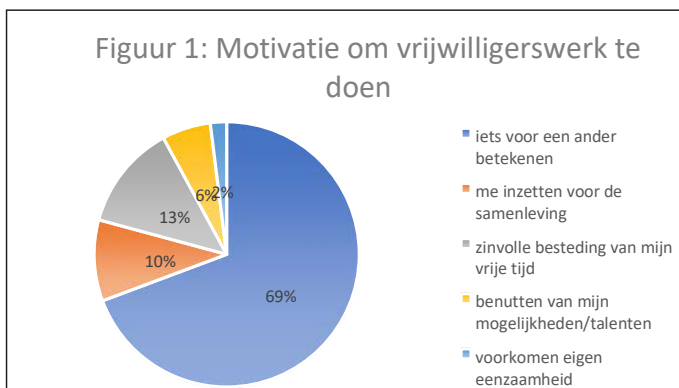
In 2019 groeide het aantal vrijwilligers met ruim 8% en lag het verloop met 19 vrijwilligers aanzienlijk lager dan in 2017 en 2018 het geval was. Het verloop is voor 37% toe te schrijven aan een categorie vrijwilligers die binnen een jaar alweer stopte, o.a. doordat zij betaald werk kregen, het vrijwilligerswerk niet bij hen paste of door ziekte. Ook is er een groep mensen die stopt vanwege verhuizing, drukte op het werk of toenemende gezondheidsklachten.

In 2019 hebben de AHN-vrijwilligers weer veel werk met elkaar verzet:

- 5.386 hulpinzetten voor medeburgers, bestaande uit enerzijds directe hulp/ondersteuning (4.405 inzetten), en anderzijds bemiddeling en coördinatie (981 inzetten) van hulp/ondersteuning.
- 727 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling.

Dat wil zeggen dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 1,1 inzet per week hebben verricht, welke overeen komt met een inzet van circa 2,6 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 zinvolle besteding van zijn/haar vrije tijd (13%) of zinvol gebruik van de eigen mogelijkheden/talenten (6%). Een enkele vrijwilliger merkt op dat hij/zij zelf niet eenzaam wordt door zich in te zetten voor de medemens (zie figuur 1).



“Geweldig werk wat deze mensen doen. Komt uit het hart!”

Opmerking van hulpvrager

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.

Bestuur en Algemene Leden Vergadering (ALV)

Het bestuur bestond in 2019 uit 5 leden. In 2019 zijn drie bestuursleden afgetreden. Ook zijn er drie nieuwe bestuursleden aangetreden, waaronder een nieuwe bestuursvoorzitter. Hiermee werd scheiding aangebracht tussen de functie van bestuursvoorzitter en die van directeur.

In 2019 zijn er twee Algemene Leden Vergaderingen (ALV's gehouden). Naast het beoordelen en vaststellen van de jaarverantwoording en het verlenen van decharge voor het gevoerde beleid, het voordragen en kiezen van aspirant bestuursleden worden tijdens ledenvergaderingen kaders voor het inspelen op ontwikkelingen en het te voeren (strategisch) beleid gepeild, getoetst en vastgesteld.

Op blz 19 en verder leest u meer hierover.

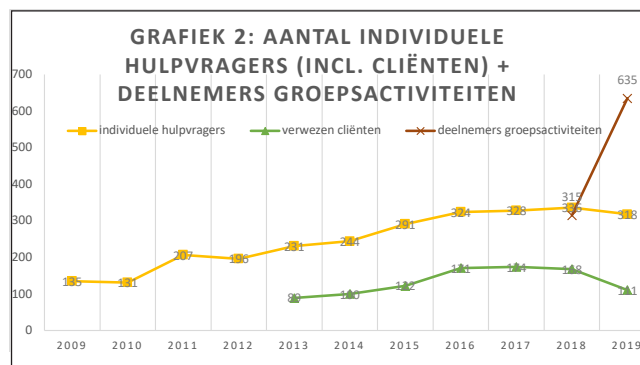


Algemene Leden Vergaderingen

De hulpvragers, cliënten en deelnemers

Naast de individuele hulp en ondersteuning aan inwoners thuis, organiseert de AHN sinds 2018 ook groepsactiviteiten. Bij bezoekers van groepsactiviteiten 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.



Onze sociale groepsactiviteiten hadden in 2019 een totale opkomst van 635 inwoners, een verdubbeling t.o.v. 2018. Daarnaast ontvingen 318 inwoners/families individuele hulp/ondersteuning van AHN-vrijwilligers. Hiervan heeft 65% (207 inwoners) de AHN rechtstreeks benaderd met hun hulpvraag en is 35% (111 inwoners) verwezen via andere organisaties (zie grafiek 2 en figuur 2).

Deelnemers groepsactiviteiten

In het licht van de 'transformatie' van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving zijn op verzoek van de gemeente Nieuwegein, nieuwe activiteiten opgezet ter bevordering van de participatie van nieuwe kwetsbare doelgroepen. Zoals reeds aangegeven in het voorwoord resulteerde dit in 2018 o.a. 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. Deze groepsactiviteiten zijn in 2019 verder uitgebreid voor jong volwassenen (25-40 jarigen) met een arbeidsbeperking. Wij zien een toename in het aantal deelnemers en daarmee blijken deze groepsactiviteiten in een behoefte te voorzien. Met deze groepsactiviteiten bereiken wij een grote diversiteit aan inwoners en ontstaan er ontmoetingen tussen inwoners die normaliter niet plaats zouden vinden en wordt (ongemerkt) de zelfredzaamheid gestimuleerd.



“Fijn om met jou en enkele anderen ook gesproken te hebben. Zoals je begrijpt is het wanneer je in de put zit of slecht in je vel zit heel moeilijk om weer mensen te ontmoeten en fijne contacten te leren kennen. Ik ben blij dat ik de drempels overwonnen heb om vandaag aanwezig te kunnen zijn!”

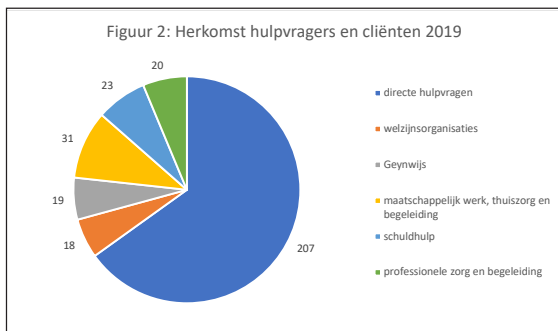
Mailbericht van deelnemer groepsactiviteiten

Individuele hulpvragers en verwezen cliënten

Bij de individuele hulpverlening bereiken wij een toenemend aantal inwoners die langdurige ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren en mensen met multi problematiek. Er gaat daarom steeds meer aandacht uit naar het afbakenen van hulpvragen, het maken van 'maatwerkkoppelingen' en het verwijzen naar andere organisaties die een passender aanbod hebben. Deze ontwikkelingen vragen meer afstemming met professionele organisaties, goede begeleiding van vrijwilligers en aandacht voor de veiligheid van zowel vrijwilligers als hulpvragers. Soms kan een hulpvraag alleen uitgevoerd worden indien de persoonlijk begeleider aanwezig is. In dit verband hebben wij in 2019 de hulpverlening aan twee hulpvragers stopgezet en bij drie andere hulpvragers hebben wij een waarschuwing afgegeven en/of is de hulpvraag bemiddeld naar een andere vrijwilliger.

Het aantal individuele hulpvragers dat in 2019 is geholpen is t.o.v. 2018 gedaald met 18 inwoners (5%). Hiervan is het aantal hulpvragers dat de AHN direct heeft benaderd toegenomen met 35 inwoners (+20%) en is het aantal hulpvragers dat werd verwezen door andere (professionele) organisaties gedaald met 53 inwoners (32%).

In totaal werden er 111 cliënten geholpen die verwezen zijn door (professionele) organisaties, bestaande uit het sociale wijkteam (Geynwijs), Maatschappelijke werk, thuiszorg- en begeleiding (Vitras, Buurtzorg, Zorgspectrum, schoolmaatschappelijk werk), Professionele zorg en begeleiding (Huisartsen, ergo- en fysiotherapeuten, Anthonius Ziekenhuis, bij Dirma, Stichting Boogh, Humanitas, Stichting Mentorschap, Impegno Altrecht, Reinaerde, Lister, WIL-schuldhulpverlening) en Welzijnsorganisaties (Movactor, Vluchtelingenwerk, Handje Helpen, Vluchtelingenwerk, Voedselbank).

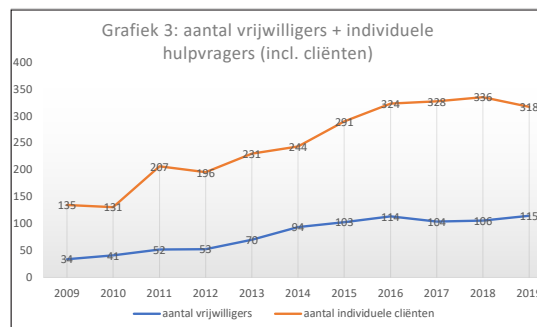


Opvallend waren de scherpe afnames in het aantal verwezen cliënten door WIL (-22 cliënten, -49%) en Santé/Vitras (-12 cliënten, -35%) t.o.v. 2018. Het aantal verwezen cliënten door Geynwijs en door organisaties uit de professionele zorg & begeleiding lagen daarentegen op hetzelfde niveau als in 2018. De drastische afname van het aantal verwijzingen door WIL is waarschijnlijk toe te schrijven aan een andere werkwijze (meer preventie) van consultants en meer verwijzingen naar Movactor. De afname van het aantal verwijzingen van Santé (voorheen Vitras, incl. NVZ)

welke al in 2018 zichtbaar werd houdt mogelijk verband met het opheffen van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ), dat tot 2018 een verwijsfunctie binnen de informele zorg vervulde.

Balans hulpvragers en vrijwilligers

Zoals blijkt uit grafiek 3 is het aantal hulpvragers m.b.t. individuele ondersteuning in 2019 voor het eerst sinds jaren enigszins afgenomen, terwijl het aantal vrijwilligers toenam. Zoals in het vorige hoofdstuk reeds vermeld, neemt ook de diversiteit in leeftijd en achtergronden van vrijwilligers gestaag toe. Wij zijn goed in balans en slagen er over het algemeen in om hulpvragen tijdig (dat wil zeggen binnen 2 weken) te bemiddelen. Dat lukt alleen niet altijd met tuinonderhoud.





Kookworkshops

De dienstverlening

Zoals reeds eerder vermeld, hebben wij onze dienstverlening uitgebreid met o.a. groepsactiviteiten. Hiermee is het accent van onze Vereniging 'van, voor en door inwoners' nog sterker komen te liggen op participatie van inwoners die langdurige ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren. Dat zien wij terug in de verbreding van het palet aan inwoners en vrijwilligers die wij in 2019 bereikten. Ook bij de individuele hulpverlening bereiken wij steeds meer inwoners die langdurige ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren en mensen met multi problematiek.

Deze ontwikkelingen vertaalden zich in een verschuiving van onze dienstverlening. Wij vangen meer signalen op van onveilige situaties, of 'niet pluis gevoelens', pakken deze op en leggen deze neer bij organisaties die formele verantwoordelijkheid dragen. De toenemende complexiteit vertaalde zich o.a. in een intensievere samenwerking met andere maatschappelijke organisaties op het gebied van armoedebestrijding. Zo kunnen wij tegenwoordig zelf aanvragen doen bij de Stichting Urgente Noden (SUN), zodat in noodsituaties sneller gehandeld kan worden. Ook gaat steeds meer aandacht uit naar het afbakenen van hulpvragen, het maken van 'maatwerkkoppelingen' bij hulpvragers met multi problematiek en het verwijzen naar andere organisaties die een passender aanbod hebben. Deze ontwikkelingen vragen meer afstemming met professionele organisaties en goede begeleiding van vrijwilligers. Er gaat dan ook veel aandacht uit naar diverse vormen van scholing, zoals trainingen, intervisies en voorlichting.

Voorts hebben wij in 2019 weer diverse samenwerkingspartners geholpen bij de organisatie en/of uitvoering van collectieve activiteiten. En op de AHN-website vermeldden wij naast ons eigen hulp- en ondersteuningsaanbod ook laagdrempelige oplossingen van netwerkpartners.

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. Hiermee bewerkstelligen wij meteen ook een bijdrage aan eenzaamheidsbestrijding en het bevorderen van onderling contact op een ontspannen wijze.

Ook onze 'grote klussenploeg' is gericht op armoedebestrijding. Zij ondersteunt inwoners die door ziekte, handicap of andere beperkingen in een kwetsbare positie zitten en een minimum inkomen hebben om hun woning 'leefbaar te maken'. Het gaat dan bijvoorbeeld om het leggen van een laminaatvloer in een focuswoning, opruimhulp of het plaatsen van een noodzakelijke schutting.

Ter bestrijding van eenzaamheid wordt er om de veertien dagen op de zaterdagmiddag een 'AHN-soosmiddag' georganiseerd en tijdens de zomervakantie worden zij wekelijks georganiseerd onder de titel 'AHN-zomerfestival'.

“ Enorm bedankt dat ik welkom was vandaag! Ik voelde me direct welkom en het was als het stappen in een warm bad. Zoveel vriendelijke en gezellige mensen! ”

Bezoeker groepsactiviteiten



AHN-Soos en AHN-Zomerfestival



Individuele hulp en ondersteuning

Deze soosmiddagen zijn 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’.

Op verzoek van de wat “jongere” inwoners met een arbeidsbeperking zijn wij in 2019 gestart met kookworkshops voor jong volwassenen (25-40 jarigen), om het contact met leeftijdsgenoten te bevorderen. Ook organiseren wij regelmatig koffietafels voor mensen met een arbeidsbeperking ter bestrijding van eenzaamheid en isolement en het uitwisselen van ervaringen. Dat doen wij in samenwerking met de lotgenotengroep ‘Samen Veerkrachtig’.

Individuele hulp en ondersteuning

In ons reguliere aanbod van individuele hulp en ondersteuning zijn er in 2019 behoorlijke verschuivingen opgetreden. Niet de kwantiteit, maar wel de complexiteit, intensiviteit en urgentie van hulpvragen nemen toe. Dit vertaalde zich o.a. in een groei van regelhulp en administratieve ondersteuning aan inwoners die niet zelfredzaam zijn, bijvoorbeeld doordat zij de Nederlandse taal niet machtig zijn en/of de weg naar de juiste loketten voor hulp en ondersteuning niet zelfstandig weten te vinden. Ook de intensiteit van praktische klussen nam toe ten gevolge van de in 2018 opgerichte ‘grote klussenploeg’ voor inwoners met multi problematiek. Daarnaast is het pilotproject ‘jongerencoaching’ voortgezet.

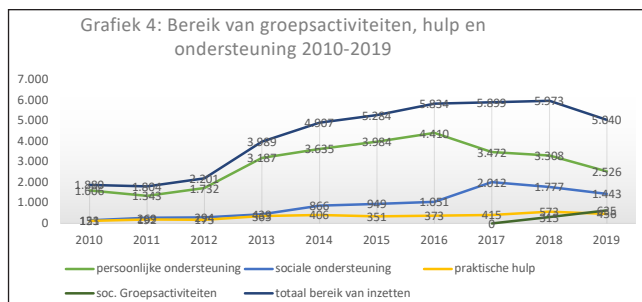
Pilotproject Jongerencoaching

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 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. In totaal ontvingen wij 16 vragen voor ondersteuning door een coach-vrijwilliger c.q. maatje. In een groot aantal gevallen bleek de hulpvraag niet aan te sluiten bij ons aanbod en werd doorverwezen naar een aanbod dat naar onze mening passender zou zijn. Bij 6 hulpvragen werd wel een coach-vrijwilliger ingezet. We zien dat deze contacten soms moeizaam verlopen omdat jongeren “coachingsmoe” zijn geworden aan het einde van het professionele traject.

Verleende individuele hulp en ondersteuning

Door aanloopp problemen met ons nieuwe geautomatiseerde matchingssysteem en het overzetten van gegevens kunnen wij niet helemaal met zekerheid zeggen of het aantal geregistreerde hulpinzetten in 2019 tot in detail klopt. Wij vertrouwen er echter op dat in grote lijnen de cijfers en onze bevindingen betrouwbaar zijn.

Grafiek 4 toont het bereik van de onze individuele hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) en groepsactiviteiten over de periode 2010 tot en met 2019.



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

Opmerking hulpvrager op Facebook

Zoals uit tabel 1 blijkt zijn er in 2019 behoorlijke verschuivingen opgetreden in de verleende hulp en ondersteuning aan inwoners. Wij zien een sterke daling van het aantal hulpinzetten, die voornamelijk is toe te schrijven aan een afname van begeleid vervoer, sociaal contact en het doen van boodschappen. Deze daling in het aantal hulpinzetten gaat gepaard met een scherpe afname van het in het aantal verwezen cliënten door WIL (-22 cliënten, -49%) en Santé/Vitras (-12 cliënten, -35%) t.o.v. 2018. Afname van begeleid vervoer werd reeds in 2018 waargenomen en is verklaarbaar als een gevolg van ons beleid om geen 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. Ook speelt de introductie van het ‘Automaatje’ bij Movactor waarschijnlijk een rol in de afname van begeleid vervoer.

De afname van boodschappen en sociaal contact kunnen wij niet goed plaatsen, zeker omdat de intensiteit van onze contacten naar ons gevoel juist toeneemt. Maar wij sluiten niet uit dat de vele nieuwe initiatieven op wijkniveau en commerciële dienstverleners hier debet aan kunnen zijn. Zeker in combinatie met de afname van het aantal verwijzingen van hulpbehoevende cliënten door Santé. Zeker in combinatie met het opheffen van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ), dat tot 2018 een verwijzfunctie binnen de informele zorg vervulde.

Opvallend is dat de afname van het aantal verwezen cliënten door WIL voor administratieve ondersteuning en regelhulp niet heeft geleid tot een afname in het aantal hulpinzetten op dit vlak. Ondanks dat het aantal hulpvragers afgenomen is, is de inzet op administratieve ondersteuning, regelhulp en hand- en spandiensten licht toegenomen. Dit laat zich verklaren doordat wij steeds meer inwoners bereiken die langdurige ondersteuning nodig hebben om zelfstandig te kunnen functioneren en inwoners met multi problematiek. De complexiteit, intensiteit en urgentie van hulpvragen nemen daardoor toe (zie hiervoor). Ook de intensiteit van praktische klussen neemt toe ten gevolge van de in 2018 opgerichte ‘grote klussenploeg’ voor inwoners met multi problematiek. Dit terwijl het totaal aantal klusinzetten enigszins gedaald is.

Wij zien in 2019 de begeleiding van mensen die niet zelfstandig kunnen wandelen en fietsen toenemen. Ook nam de diversiteit van de verleende hulp toe, zoals blijkt uit de verleende ondersteuning door taalmaatjes en jongerencoaches.

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning

Aard hulp/ondersteuning	2019	2018
Persoonlijke ondersteuning en begeleiding, zoals:	2.526	3.308
• Begeleid vervoer	501	942
• Boodschappen doen, hond uitlaten	1.213	1.624
• Administratie, regelhulp, hand- en span diensten	740	717
• Taalmaatje, spraakondersteuning	62	25
• Jongerencoaching	10	--
Sociale ondersteuning, zoals:	1.443	1.777
• Sociaal contact, winkelen, uitstapjes	748	1.180
• Wandelen en (duo) fietsen	581	485
• Levensboek maken	114	112
Praktische hulp, zoals:	456	573
• Kleine en grote klussen in/om huis	220	271
• Tuinonderhoud	204	243
• Computerhulp / knoppenhulp	32	59
Sociale groepsactiviteiten	635	318



“ 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!! ”

Samenwerking bij collectieve activiteiten

Naast de individuele hulpverlening werd met diverse initiatieven en instellingen samengewerkt in de informatievoorziening en ondersteuning van inwoners met een beperking of andere kwetsbaarheid, te weten:

- Bij 36 gezinnen werden door AHN vrijwilligers kerstpakketten afgeleverd t.b.v. de samenwerkende Kerken.
- Vrijwilligers maakten 25 keer fietstochtjes op de AHN-duofiets met bezoekers van dagbestedingen.
- Samen met de beheergroep Fort Vreeswijk, Huisartsenpost Vreeswijk, Buurtzorg en het Repair Café werd een gezellige ‘Rollator-APK’ georganiseerd.
- Wij namen met onze de AHN-duofiets deel aan een viertal informatiemarkten: t.w. de ‘Mantelzorgmarkt’, het ‘Beweegplein’, de ‘iedereen kan sporten’ dag en de informatiemarkt ter gelegenheid van het ‘10-jarig bestaan Buurtzorg’.
- Wij namen met de AHN-duofiets deel aan de Plofparade.



Mantelzorgmarkt



Plofparade

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. Daarbij hanteren wij een 'VOG¹ 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. 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.

“Dankjewel voor het begrip en afhandelen van deze vervelende situatie. Jullie zijn een hele fijne organisatie om voor te werken.”

Mailbericht van een vrijwilliger

¹VOG: Verklaring Omtrent Gedrag



Voorzieningen voor vrijwilligers

In 2019 zijn er vijf workshops/trainingen verzorgd, te weten 'Omgaan met dementie', 'Ken je grenzen', 'Conflicthantering en omgaan met verbale agressie', 'Actief met hoofd, hart en handen' en 'Signaleren en oplossen zorgverzekeringsschulden'. De opkomst per bijeenkomst lag gemiddeld op 11 vrijwilligers; zij beoordeelden elke training met een 8+. Daarnaast werden twee informatiebijeenkomsten voor vrijwilligers gehouden, te weten 'Omgaan met de AED' en 'verdiepingsbijeenkomst over Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH)'. De opkomst lag op gemiddeld 15 vrijwilligers. Ook werden er in totaal vier intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers die zich bezig houden met 'thuisadministratie' (2 bijeenkomsten), het 'maken van levensboeken' en 'jongerencoaching'. De gemiddelde opkomst lag op zeven vrijwilligers per intervisie bijeenkomst.

De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via de nieuwsbrief *Kompassie*. Daarnaast zijn er in 2019 drie koffieochtenden, een zomerbijeenkomst en een eindejaarsbijeenkomst belegd voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken met (nieuwe) 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 via de website raadplegen.

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

Overige activiteiten en ontwikkelingen

Het jaar 2019 stond voor de AHN in het teken van doorontwikkeling van het in 2017 ingezette ontwikkel- en verandertraject. Dit sluit aan bij onze opgave om in te blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN afkomen, met behoud van de AHN-identiteit 'van, voor en door inwoners uit Nieuwegein', zowel inhoudelijk als organisatorisch.

Lokale participatiegemeenschap

Wij zetten sterk in op 'gemeenschapsvorming', waarbij naast individuele hulp- en ondersteuning door vrijwilligers, groepsactiviteiten ontwikkeld zijn waarbij ook vrijwilligerswerk geboden wordt aan inwoners met een psychische of mentale kwetsbaarheid. Wij hebben de AHN omgevormd tot een Vereniging *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein, ofwel een lokale participatiegemeenschap waarin inwoners worden gestimuleerd naar elkaar om te zien. Vanuit deze gedachte werd ook een 'bestemmingsreserve solidariteit' ofwel een 'AHN-solidariteitsfonds' aangelegd.



AHN-solidariteitsfonds

In 2019 besloot de Algemene Ledenvergadering (ALV) unaniem dat individuele vrijwilligers die hun inzetvergoeding doneren, deze bestemmen voor het AHN-solidariteitsfonds. Wij zien het solidariteitsfonds als een extra middel om de onderlinge verbondenheid en het gevoel van eigenwaarde tussen met name kwetsbare inwoners te stimuleren en zo inclusiviteit binnen onze vereniging gestalte te geven.

De bestemmingsreserve solidariteit ofwel het 'AHN-solidariteitsfonds' is opgebouwd uit donaties, legaten en schenkingen van vrijwilligers, hulpvragers en derden. De Vereniging wendt dit aan voor sociale activiteiten ter bevordering van de participatie en onderlinge betrokkenheid van haar hulpvragers en vrijwilligers, welke niet binnen de normale bedrijfsvoering vallen.

Jaarlijks ontvangen AHN-vrijwilligers een inzetvergoeding van €1,50 per hulpinzet. Een aantal vrijwilligers doneert deze inzetten aan de AHN. Ook ontvangt de AHN een enkele keer een gift of legaat van een bedrijf of een overleden hulpvrager. Zij uiten vaak de uitdrukkelijke wens dat dit ten goede komt aan de hulpvragers en vrijwilligers van de AHN. Daarom heeft de AHN een 'bestemmingsreserve solidariteit' ofwel een 'AHN-solidariteitsfonds' aangelegd.

Strategieplan 2019-2024

In maart 2019 werd het Strategieplan 2019-2024 door Algemene Ledenvergadering (ALV) vastgesteld. Dit plan is een plan op hoofdlijnen, waarin beleidsontwikkelingen worden gesignaleerd, beleidsprioriteiten worden gesteld en randvoorwaarden zijn geformuleerd.

De ambitie van de AHN voor 2019-2024 is om met onze vereniging een wezenlijke bijdrage te leveren aan een sociaal en veerkrachtig Nieuwegein. Dat doen wij door:

- Het bieden van laagdrempelige ondersteuning aan medeburgers die een steuntje in de rug kunnen gebruiken en een beroep op ons doen.
- Het bieden van mogelijkheden aan inwoners, om maatschappelijk mee te doen, een betekenisvolle bijdrage te leveren, te (re)integreren en ervaring op te doen. Dat geldt ook voor inwoners met een arbeidsbeperking.

De opgave voor nu en de komende beleidsperiode is om in te blijven spelen op de ontwikkelingen met behoud van de AHN-identiteit 'van, voor en door inwoners uit Nieuwegein'; zowel inhoudelijk als organisatorisch.

Wijziging bestuursmodel en rolscheiding van voorzitter en directeur

Op bestuurlijk vlak is op verzoek van de gemeente besloten tot rolscheiding van de historisch gegroeide dubbelrol van de bestuursvoorzitter die tevens de directeursrol vervult. Deze scheiding zal, conform de principes van 'goed bestuur', gepaard gaan met een groei van het huidige instruerend bestuursmodel naar een toezichthoudend bestuursmodel. Een toezichthoudend bestuur past beter en is haalbaar indien de beleidsvoorbereiding, coördinatie en organisatietaken blijvend door vaste medewerkers kunnen worden uitgevoerd. Met de aanstelling van een nieuwe bestuursvoorzitter tijdens de ALV van 6 november 2019 is deze rolscheiding inmiddels gerealiseerd.



Viering 45-jarig bestaan

Het investeren in ketensamenwerking ter verbetering van de samenhang in passende ondersteuning voor inwoners

Ter verbetering van de ketensamenhang in passende ondersteuning voor inwoners voert de AHN regelmatig gesprekken met de gemeente en ketenpartners. Dit heeft inmiddels geleid tot uitbreiding van het activiteiten aanbod (2018) waarin ook mensen kunnen participeren die zich in een kwetsbare positie bevinden. In 2019 hebben wij tijdens het congres 'Samen tegen eenzaamheid' en in vervolcontacten op ambtelijk en bestuurlijk niveau aangegeven in principe bereid te zijn om de taak van een Signaalpunt Eenzaamheid op ons te nemen. Een signaalpunt eenzaamheid zou prima bij ons ondergebracht kunnen worden omdat wij tijdens werkdagen al dagelijks bereikbaar zijn voor het bemiddelen van binnenkomende hulpvragen.

Bij de signalering en opvolging van problemen op uitvoerend niveau, wordt indien nodig bij andere instanties aan de bel getrokken, o.a. vanuit ons streven naar sociale veiligheid. Dit ter verbetering van de samenhang en procesgang in de ondersteuning aan inwoners. Ook is met de Adviesraad Sociaal Domein afgesproken dat wij onze ervaringsdeskundigheid met hen zullen delen. De verbreding en toenemende complexiteit van hulpvragen vertaalde zich in 2019 o.a. in een intensievere samenwerking met andere maatschappelijke organisaties op het gebied van armoedebestrijding. Zo kunnen wij tegenwoordig zelf aanvragen doen bij de Stichting Urgente Noden (SUN), zodat in noodsituaties sneller gehandeld kan worden.

Versterken/uitbreiden van systemen en middelen

In 2019 is er veel aandacht uitgegaan naar het versterken van systemen en de implementatie van de AVG. Het betalingsproces is verder geautomatiseerd waardoor de fraudegevoeligheid hiervan is afgenomen. Betalingen vinden in beginsel alleen plaats nadat de te betalen facturen in het boekhoudpakket zijn geautoriseerd door twee medewerkers. Medio 2019 zijn wij overgegaan op een nieuw geautomatiseerd registratiesysteem dat aansluit bij onze wens om snelle en betrouwbare maatwerkkoppelingen te maken en managementinformatie te genereren. Door diverse omstandigheden, die buiten het bereik van de AHN liggen, verliep implementatie echter minder vlot dan gehoopt. Begin 2020 heeft de softwareleverancier bekend gemaakt dat het registratiesysteem niet meer zal worden doorontwikkeld en tot uiterlijk 31 december 2020 onderhouden zal worden. Daarna zal dit systeem als softwareproduct worden teruggenomen. Wij moeten dus opnieuw op zoek naar een passend softwarepakket. In 2019 hebben wij de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) beleidsmatig en procesmatig geïmplementeerd, maar zijn nog volop bezig met de operationele afhandeling hiervan (verzamenen toestemmingsverklaringen van bestaande hulpvragers).

Viering 45-jarig bestaan van de AHN

De AHN vierde dit jaar dat onze Vereniging *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein, 45 jaar geleden werd opgericht. Dat is op verschillende manieren gevierd. Onder het mom van 'wie jarig is trakteert' mochten vrijwilligers hun hulpvragers op kosten van de AHN (het voornoemde AHN-solidariteitsfonds) met enige regelmaat trakteren. En in het voorjaar en aan het einde van het jaar was er een kleine attentie voor onze hulpvragers. Naast dit traktatiearrangement werden er twee feestelijke bijeenkomsten georganiseerd. Een feestmiddag voor hulpvragers én vrijwilligers en een vrijwilligersuitje. Gegeven het grote succes van de activiteiten gericht op vrijwilligers én hulpvragers, is besloten om deze in 2020 voort te zetten. De kosten hiervan worden bekostigd uit het AHN-solidariteitsfonds.

Opknappen en voorbereiden verhuizing naar nieuwe kantoorlocatie

Vrijwilligers hebben in de zomerperiode met man en macht gewerkt om de nieuwe kantoorruimte van de AHN, gelegen aan de Nevelgaarde 3, op te frissen. In totaal hebben de vrijwilligers 100 verfuren gemaakt en is er voor €1000,- aan latex opgebracht. Na het klaren van deze mega-klus heeft het nog de nodige voeten in aarde gehad om een internetvoorziening gerealiseerd te krijgen. Daardoor moesten wij de verhuizing helaas diverse keren uitstellen.



Opknappen
nieuwe locatie

Jaarcijfers 2019

Staat van baten en lasten over 2019 (afgerond op duizendtallen)	
Baten	€ 264.000
Personeelskosten	€ 196.000
Afschrijvingskosten	€ 2.000
Activiteitskosten	€ 22.000
Huisvestingskosten	€ 5.000
Verkoopkosten	€ 4.000
Kantoorkosten	€ 22.000
Algemene kosten	€ 16.000
<i>Som der bedrijfslasten</i>	€ 267.000
Rentebaten- en lasten	0
Exploitatieresultaat	€ -3.000

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 2019			
Activa		Passiva	
Materiële vaste activa	€ 12.000	Verenigingsvermogen	€ 29.000
Vlottende activa	€ 12.000		
Liquide middelen	€ 37.000	Kortlopende schulden	€ 32.000
Totaal activa	€ 61.000	Totaal passiva	€ 61.000



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegein.nl

www.hulpdienstnieuwegein.nl

fotografie: Henri Steenman