

Samen voor een sociaal en veerkrachtig Nieuwegein

Strategieplan 2019 - 2024



*Van, voor en door
inwoners uit Nieuwegein*

Versie¹ : 1.0
Datum : 28 maart 2019
Status : Definitief (vastgesteld op ALV dd. 27 maart 2019)
Auteur : Monique Laurier

¹ Wijzigingen van inhoudelijke aard zijn alleen mogelijk na goedkeuring door de Algemene Ledenvergadering (ALV). De versie van dit document verandert dan van 0.x naar 1.x. Wijzigingen van taalkundige aard behoeven slechts goedkeuring van het bestuur. De versie verandert dan van bijvoorbeeld 1.1 naar 1.2.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Nieuwegein in beweging	
	2.1 Uitdagingen voor het welzijnswerk in Nieuwegein	5
	2.2 Nieuwegeinse visie op welzijnswerk en ontwikkelopgaven	5
	2.3 Uitdagingen voor de AHN	7
3.	De Algemene Hulpdienst Nieuwegein	
	3.1 Doelstelling	8
	3.2 Visie	8
	3.3 Meerwaarde AHN	8
	3.4 Missie 2019-2024	9
4.	De (ontwikkel)agenda 2019-2024	
	4.1 Doorontwikkelen van individuele ondersteuning en mogelijkheden tot maatschappelijke participatie	10
	4.2 Passend vrijwilligersbestand, adequate ondersteuning en ruimte voor nieuwe initiatieven	12
	4.3 Bemiddeling tussen hulpvragers en vrijwilligers: snel en op maat	13
	4.4 Heroriëntatie op rol en plaats in het welzijnswerk: de klant centraal	13
	4.5 Bedrijfsvoering	14

1. Inleiding

In de afgelopen jaren heeft de 'kanteling' van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving de bal bij de burger gelegd. Mensen moeten meer en meer zelf, liefst met hun sociale netwerk, een oplossing zoeken voor hun problemen. Lang niet iedereen is zelfredzaam en niet iedereen heeft een sociaal netwerk of het vermogen een sociaal netwerk op te bouwen en te onderhouden. Voor hen is langdurige ondersteuning een voorwaarde om mee te kunnen doen in de samenleving.

Gemeente Nieuwegein heeft in de transformatieagenda 2017-2020 de strategie en uitgangspunten geschetst voor de toekomstige opgaven in het sociaal domein. In de visienota 'Toekomstbestendig welzijnswerk. Een Nieuwegeinse visie 2019-2024'², geeft de gemeente haar visie op de gewenste ontwikkelrichting van het welzijnswerk en haar positie in het brede sociaal domein weer.

De 'kanteling' leidde vanaf 2012 bij de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) tot een sterke groei van de informele hulp en ondersteuning aan kwetsbare inwoners³. Ook de aard, problematiek en bijgevolg de intensiteit van de hulp en ondersteuning neemt sindsdien gestaag toe. De AHN is er steeds in geslaagd 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 de AHN te versterken met een minimale vaste basis met betaalde krachten om actief in te kunnen blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen.

Om goed in te kunnen blijven spelen op het veranderende speelveld heeft de AHN in 2017 een verander- en ontwikkeltraject ingezet op meerdere terreinen van de organisatie. Deze vloeide voort uit 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 immers de basis van de AHN.

Sinds 2017 beschikt de AHN over een minimale basis aan beroepskrachten en sinds 29 december 2017 is de AHN ook een vereniging. Aan twee belangrijke voorwaarden wordt aldus voldaan om in te kunnen spelen op de ontwikkelingen die er op ons afkomen. De

² Bron: Toekomstbestendig welzijnswerk. Een Nieuwegeinse visie 2019-2024. Nota nr. 2019-068, 21/3/2019

³ Met kwetsbare inwoners bedoelen wij mensen die tijdelijk of permanent in een kwetsbare situatie zitten of die zonder onze hulp in een kwetsbare situatie komen.

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.

De eerste inhoudelijke resultaten van deze ontwikkelstrategie werden in 2018 reeds zichtbaar (zie paragraaf 4.1). Hierop baseren wij ook onze ambitie voor de komende beleidsperiode.

De ambitie van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor 2019-2024 is om met onze vereniging *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein 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 arbeidshandicap.

Dit plan is een plan op hoofdlijnen, waarin beleidsontwikkelingen worden gesignaleerd, beleidsprioriteiten worden gesteld en randvoorwaarden zijn geformuleerd. Dit plan geeft richting aan onze strategische keuzes voor de komende jaren.

Dit plan bestaat uit de inleiding en vier hoofdstukken.

Hoofdstuk 2 gaat over de hoofddoelen die gesteld zijn in de transformatie-agenda, de visie op het welzijnswerk en speerpunten in het beleid Welzijn en Ondersteuning van de gemeente Nieuwegein en welke uitdagingen de AHN voor de komende beleidsperiode ziet.

Hoofdstuk 3 schets onze organisatie: wie zijn wij, waar staan we voor, waarop onderscheiden wij ons in de ogen van onze omgeving en wat is onze toegevoegde waarde.

Hoofdstuk 4 beschrijft relevante ontwikkelingen die om extra aandacht van de AHN vragen en geeft de te maken keuzes aan voor de aankomende jaren.

2. Nieuwegein in beweging

2.1 Uitdagingen voor het welzijnswerk in Nieuwegein

Onze samenleving verandert. Sneller dan ooit, misschien wel. De verzorgingsstaat is versoerd. De uitvoering van diverse sociale wetten is verschoven van het Rijk naar de gemeenten. Mensen moeten meer en meer zelf, liefst met hun sociale netwerk, een oplossing zoeken voor hun problemen. Om dit te realiseren ziet de gemeente Nieuwegein een belangrijke rol weggelegd voor het welzijnswerk in Nieuwegein.

Gemeente Nieuwegein streeft de volgende inhoudelijke beweging na met het welzijnswerk⁴.

- Het welzijnswerk levert een bijdrage aan het vergroten van het welbevinden van inwoners van Nieuwegein. De gemeente verwacht hierin eigenaarschap van de gemeenschap en werkt vraaggericht.
- Het welzijnswerk levert daarnaast een bijdrage aan de doelen in de transitieagenda⁵. De transitieagenda kent twee inhoudelijke hoofddoelen:
 1. Passende ondersteuning: inwoners zijn in staat, en worden in staat gesteld, om al of niet samen hun eigen leven te leiden.
 2. Hoog niveau van participatie: alle inwoners krijgende kans deel te nemen aan de samenleving en inwoners met een kwetsbaarheid worden niet afgezonderd (inclusie).

Met name het tweede doel vormt de kernopgave voor het welzijnswerk. Deze twee doelen staan echter niet los van elkaar. Immers, hoe beter het welzijnswerk een bijdrage levert aan een hoog niveau van participatie hoe meer ook wordt bijgedragen aan het eerste doel. Budgetneutraliteit in het sociaal domein is daarbij genoemd als randvoorwaarde. Inwoners maken gebruik van hulp op maat, zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig. Het welzijnswerk speelt hier een belangrijke rol in. Wanneer 1^e - en 2^e - lijnsaanbieders het welzijnswerk benutten om te komen tot lichtere alternatieven kunnen zorgkosten dalen.

2.2 Nieuwegeinse visie op welzijnswerk en ontwikkelopgaven

Op basis van voornoemde beweging, definieert gemeente Nieuwegein het welzijnswerk in Nieuwegein als volgt.

Nieuwegeins welzijnswerk is een middel om inwoners, initiatieven en organisaties te faciliteren bij het organiseren van activiteiten. Welzijnswerk is activerend en uitnodigend voor *alle* inwoners van Nieuwegein, met als doel het behouden, herstellen of versterken van:

- De veerkracht van inwoners;
- De maatschappelijke participatie van inwoners;
- De zelfredzaamheid van inwoners;
- Het ontmoeten van inwoners met verschillende achtergronden en ervaringen: van jong tot oud.

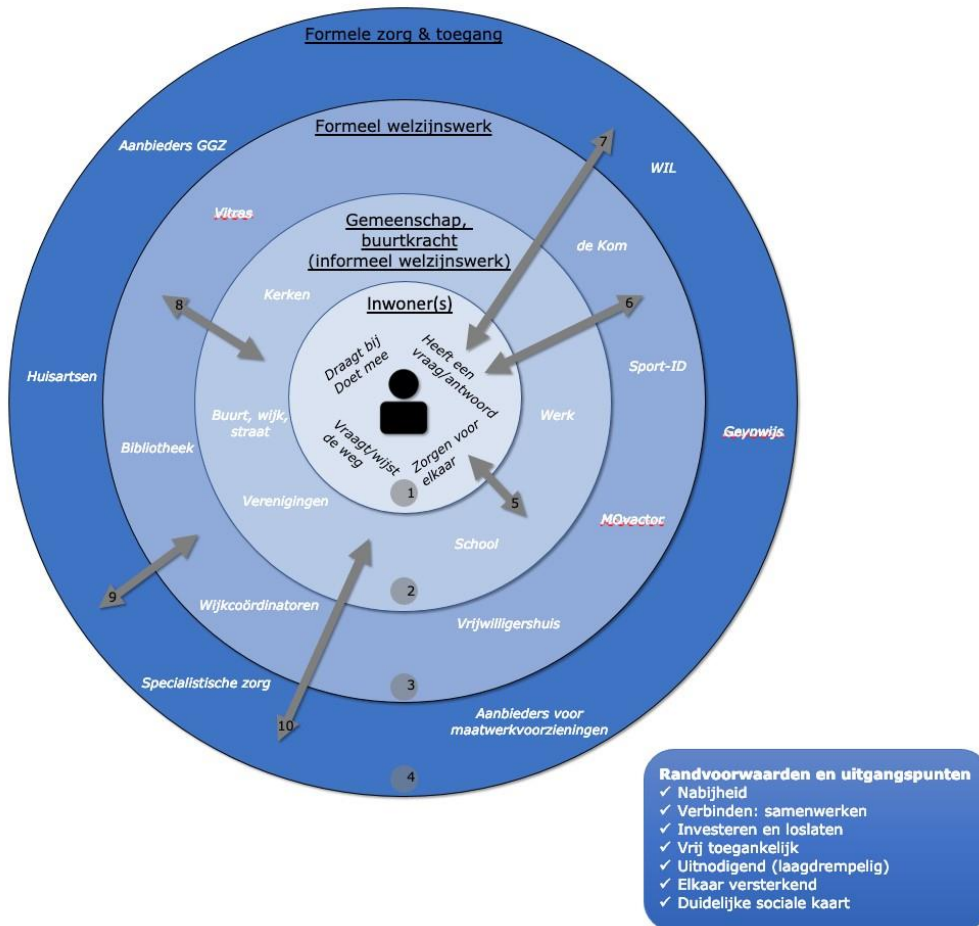
Gemeente Nieuwegein formuleert een zestiental inhoudelijke inspanningen voor het Nieuwegeins welzijnswerk met de aantekening dat deze in de loop der jaren kunnen veranderen. Hierbij worden partners opgeroepen om in het bijzonder aandacht te besteden aan inwoners met een kwetsbaarheid en aan jongerenwerk.

De visie van de gemeente Nieuwegein op de positie van het welzijnswerk in het sociale domein wordt in onderstaande figuur versimpeld weergegeven. Het laat zien op welke

⁴ Bron: 'Toekomstbestendig welzijnswerk. Een Nieuwegeinse visie 2019-2024', 21 maart 2019

⁵ Bron: 'Transitieagenda Sociaal Domein 2017-2020. Van verschraving tegengaan (fase 2014-2016) naar verrijking mogelijk maken (fase 2017-2020).' Nieuwegein, 2017

manier inwoners, de gemeenschap (informeel welzijnswerk), formeel welzijnswerk, formele zorg en de toegang daartoe zich idealiter tot elkaar verhouden.



Gemeente Nieuwegein wil tot januari 2020 samen met welzijnsorganisaties (informeel en formeel) werken aan een meerjarige opdracht voor het welzijnswerk. Tijdens dit proces hanteert de gemeente de volgende uitgangspunten:

- We werken toe naar een netwerk van welzijnsorganisaties waarbinnen gemeenschappelijk eigenaarschap bestaat over het totale welzijnswerk. Opdrachten worden binnen dit netwerk op een transparante wijze en in onderlinge afstemming verdeeld. Gezamenlijk worden spelregels bepaald.
- Het draait om coproductie. Het leveren van een bijdrage aan het welbevinden van inwoners van Nieuwegein is een gezamenlijke opgave. Niet die van de gemeente of van één organisatie.
- Het proces van opstellen van de opdracht tot aan de uitvoering en evaluatie van de opdracht is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeente en partners. Binnen dit proces zijn verschillende rollen en bijbehorende verantwoordelijkheden.
- Duidelijkheid in die rolverdeling bij de start van het proces is belangrijk om een goede relatie te kunnen (blijven) onderhouden. Het formuleren van deze rolverdeling evenals meer 'rolvast' worden vraagt de aankomende jaren extra inspanning van iedereen die een bijdrage levert aan dat proces.
- De kennis van wijken en buurten, vragen/knelpunten van inwoners evenals kansen/mogelijkheden van inwoners worden de basis van de opdracht. Daarvoor wordt in 2019 per wijk een integrale 'wijkschouw' gemaakt.

- We maken onderscheid in het leveren van diensten die een bijdrage leveren aan het welzijn van inwoners enerzijds en het uitvoeren van projecten met een concreet doel dat bijdraagt aan de transitieagenda anderzijds.
- We werken toe naar een rolverdeling tussen partners waarbij ieders bijdrage versterkend werkt. Partijen maken inzichtelijk op welke manier ze elkaar aanvullen (op basis van aanbod, doelgroep of bereik). Partners moeten gebruik kunnen maken van elkaars expertise en capaciteit. Daar maken we duidelijke afspraken over.

2.3 Uitdagingen voor de AHN

We zien een verschuiving van beroepszorg (formeel) naar vrijwilligerswerk (informeel). De vraag 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.

De belangrijkste uitdaging voor 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. Kaders voor het inspelen op ontwikkelingen en het te voeren (strategisch) beleid worden tijdens ledenvergaderingen gepeild, getoetst en vastgesteld.

Tijdens de ledenraadsvergaderingen in april en oktober 2018 hebben de leden een aantal richtinggevende uitgangspunten geformuleerd voor het inspelen op ontwikkelingen, nl.:

- "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 doelstelling + missie 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.

De eerste inhoudelijke resultaten van deze ontwikkelstrategie werden in 2018 reeds zichtbaar. Hierop baseren wij ook onze ambitie voor de komende beleidsperiode. De ambitie van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor 2019-2024 is om, met onze vereniging *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein, 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 arbeidshandicap.

Voor genoemde uitgangspunten en kaders bepalen de strategie voor de komende beleidsperiode 2019-2024. Immers, de ontwikkelingen binnen het Sociaal Domein zullen voorlopig nog tot de nodige vraagstukken leiden. Hoe op deze vraagstukken wordt ingespeeld, hangt steeds af van de draagkracht en het draagvlak binnen de AHN.

3. Algemene Hulpdienst Nieuwegein

Van, voor en door inwoners uit Nieuwegein

3.1 Doelstelling⁶

Het doel van de Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein is het bevorderen of herstellen van het sociaal functioneren van personen en groepen van personen, zonder onderscheid te maken naar politieke of godsdienstige overtuiging, levensopvatting of de maatschappelijke positie van de hulpvrager.

3.2 Visie

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) zet zich in voor een samenleving waarin mensen actief vorm geven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het leven van elkaar. Wij hebben er vertrouwen in dat dit zal leiden tot een krachtige samenleving, waar iedereen meedoet en het vertrouwen heeft dat hij of zij ertoe doet. Een samenleving met kwaliteit wordt immers mede bepaald door datgene wat mensen bindt.

Daarom ondersteunen wij kwetsbare mensen in hun leefomgeving om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen en om de regie op hun eigen leven te behouden. Dat doen wij enerzijds door een passende koppeling te maken tussen mensen die wat extra hulp kunnen gebruiken en mensen die hun maatschappelijke betrokkenheid willen omzetten in daden. Anderzijds door het bieden van mogelijkheden voor brede doelgroepen, waaronder ook mensen met een arbeidshandicap, om maatschappelijk mee te doen, een betekenisvolle bijdrage te leveren, te (re)integreren en ervaring op te doen. Wij zijn ervan overtuigd dat inwoners elkaar zo kunnen versterken en elkaar extra kansen kunnen bieden om zinvol te participeren in de samenleving.

3.3 Meerwaarde AHN

De AHN is een zelfstandige organisatie *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein. De organisatie is in 1974 ontstaan als een inwonersinitiatief en draait nog altijd vrijwel volledig op vrijwilligers die wonen en/of werken in Nieuwegein. Daardoor is de AHN stevig geworteld in de Nieuwegeinse samenleving en laagdrempelig. De AHN staat voor gelijkwaardigheid. De vrijwilligers van de AHN zijn de verpersoonlijking van het medeverantwoordelijkheid nemen voor een sociale samenleving. En dan met name voor het bevorderen of herstellen van het sociaal functioneren van kwetsbare inwoners die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben.

De AHN ondersteunt kwetsbare inwoners bij zelfredzaamheid. Dat doen wij door passende koppelingen te maken tussen individuele hulpvragers en vrijwilligers en het geven van informatie en advies. In 2018 werden er ruim 7.600 inzetten en bijna 18.000 uur aan vrijwillige hulp en ondersteuning geboden door ca 110 AHN-vrijwilligers. Daarbij ontvingen 336 inwoners/families hulp en ondersteuning van onze vrijwilligers. De helft van deze hulpvragers/cliënten, werd verwezen door (professionele) organisaties.

De individuele ondersteuning bestaat uit: 1. 'Praktische hulp', zoals begeleid vervoer, hulp bij het doen van boodschappen en bij klusjes in/om huis, tuinonderhoud en computerhulp; 2. 'Sociale ondersteuning', zoals begeleiding bij arts en/of ziekenhuisbezoek, hulp bij thuisadministratie en/of invullen van formulieren, leren omgaan met een beperkt budget en ondersteuning bij de communicatie met instanties; 3. 'Ontspanning en Ontmoeting', d.m.v. diverse maatjescontacten voor bijv. wandelen (duo-)fietsen en het maken van een levensboek.

Daarnaast hebben wij in 2018 ons activiteitenaanbod uitgebreid met groepsactiviteiten gericht op eenzaamheids- en armoedebestrijding, waarbij tevens vrijwilligerswerk geboden wordt aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Naast onze eigen activiteiten helpen wij jaarlijks diverse samenwerkingspartners bij het organiseren van activiteiten voor inwoners die zich in een kwetsbare situatie bevinden.

⁶ Bron: Statuten Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein, 2017

De AHN gaat uit van kansen en mogelijkheden van mensen en bevordert de sociale cohesie en participatie binnen de Nieuwegeinse samenleving. Dit doen wij door een grote diversiteit aan activiteiten te bieden die zich richten op participatie, ondersteuning, versterking en stimulering. De AHN levert een grote en goedkope bijdrage aan de maatschappelijke zorg in Nieuwegein, waarbij bovendien verbanden tussen de inwoners zelf worden gelegd. De AHN werkt vraag gestuurd en staat voor kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid bij de mens en zijn/haar leefwereld.

3.4 Missie 2019-2024

De AHN zet zich in om het welzijn van kwetsbare inwoners⁷ te bevorderen door het aanbieden, versterken en zichtbaar maken van eenvoudige en informele oplossingen *van, voor en door* Nieuwegeinse inwoners. Ons vrijwilligerswerk speelt een grote rol van betekenis voor inwoners die zich willen inzetten voor anderen.

De AHN is er voor kwetsbare inwoners, mantelzorgers en vrijwilligers en werkt hiertoe samen met gemeente, maatschappelijke organisaties en inwonersinitiatieven in Nieuwegein.

⁷ Met kwetsbare inwoners bedoelen wij mensen die tijdelijk of permanent in een kwetsbare situatie zitten of die zonder onze hulp in een kwetsbare situatie komen.

4. De (ontwikkel)agenda 2019-2024

4.1 Doorontwikkelen van individuele ondersteuning en mogelijkheden tot maatschappelijke participatie

Om aan de veranderende vraag tegemoet te komen, zullen we verantwoord meebewegen met de maatschappelijke ontwikkelingen waarbij wij alert blijven op de balans draagvlak-draagkracht binnen de organisatie. Dit heeft inmiddels tot een verruiming van onze dienstverlening geleid, bestaande uit de volgende categorieën.

Individuele ondersteuning bij zelfredzaamheid

De AHN biedt een breed scala aan praktische en eenvoudige ondersteuning, welke liggen in de sfeer van 'burenhulp'. De laatste jaren zien wij een verbreding van vraag en kenmerken van hulpvragers. Wij spelen met onze dienstverlening in op nieuwe vraagstukken die aansluiten bij onze missie en doelstelling en tevens de AHN (kwaliteit + continuïteit) versterken. Een goed voorbeeld hiervan is het project jongerencoaching. De individuele ondersteuning van de AHN aan kwetsbare inwoners is verdeeld in drie thema's: 1. persoonlijke ondersteuning en begeleiding, 2. sociale ondersteuning en 3. praktische hulp. Voor alle hulpvragen wordt een passende oplossing gezocht. Indien hierin niet kan worden voorzien, wordt onderzocht of en eventueel waar op een andere wijze hulp kan worden geboden.

In de individuele ondersteuning werken wij sinds jaar en dag met een twintigtal (professionele) organisaties samen. Van de inwoners die in 2018 hulp van de AHN ontvingen was de helft verwezen door andere organisaties.

Nieuwe initiatieven ter bevordering van maatschappelijke participatie

Sinds 2018 experimenteert de AHN met nieuwe initiatieven die tot doel hebben eenzaamheid en isolement te voorkomen of te doorbreken en armoede te bestrijden. 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.

Ter bevordering van maatschappelijke participatie van kwetsbare inwoners wordt ook al jaren samengewerkt en/of ondersteuning geboden aan projecten van lotgenotengroepen, initiatieven en instellingen.

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. Deze informatie houden wij actueel en is voor iedereen toegankelijk.

Uit tevredenheidsonderzoeken (2017) blijkt dat de AHN-website een goed en nuttig initiatief wordt genoemd. Desondanks wordt de website weinig geraadpleegd, noch door verwijzers en noch door vrijwilligers. 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.

- Wij zullen ons huidige ondersteuningsaanbod continueren en naar behoefte vernieuwen en/of uitbreiden. Ook krijgen inwoners- en vrijwilligersinitiatieven die aansluiten bij de doelstellingen van de AHN de ruimte om binnen de AHN tot ontwikkeling te komen. Met onze activiteiten streven wij ernaar een gemengd publiek te bereiken.
- Wij blijven investeren in ketensamenwerking ter verbetering van de samenhang in passende ondersteuning voor inwoners. 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.
- Wij werken in toenemende mate samen met professionals. Gebleken is dat het nodig is om verantwoordelijkheden tussen formele en informele zorg te bewaken. Derhalve zullen wij er alert op blijven dat bemiddelingen van hulpvragen via het AHN-bureau lopen en 'achterdeurtjes' worden voorkomen. Jaarlijks evalueren wij onze samenwerking met belangrijke samenwerkingspartners.
- Vanwege de verschuivingen van formele naar informele zorg zullen wij bij het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten alert blijven op de kaders die wij met onze leden/vrijwilligers hebben afgestemd. D.w.z. dat bij nieuwe ontwikkelingen prioriteit wordt 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.

4.2 Passend vrijwilligersbestand, adequate ondersteuning en ruimte voor nieuwe initiatieven

Vrijwilligerswerk is een effectieve manier om te participeren, om gewoon mee te doen in de stad en/of eenzaamheid en sociale uitsluiting tegen te gaan. Het is ook een manier om kennis en talenten te ontwikkelen, een toekomstig werkveld te leren kennen, een opstap naar een betaalde baan, versterking van het CV of juist een zinvolle tijdsbesteding na pensionering. Onderzoek toont aan dat de vrijwilliger het liefst werkt 'om de hoek', in zijn eigen wijk of in zijn eigen sociale netwerk en dat mensen steeds vaker kortdurende taken/opdrachten prefereren. Mensen willen graag iets doen, maar het moet wel passen binnen hun eigen mogelijkheden. Als mensen zich duurzaam inzetten, dan dient hun bijdrage bovendien betekenisvol te zijn voor beide partijen.

Het beroep op vrijwilligers groeit, terwijl de beschikbaarheid van hen niet groter wordt. In Nederland neemt de vergrijzing toe. In Nieuwegein is door de bevolkingsopbouw de vergrijzing zelfs groter dan gemiddeld. Mensen worden ouder, wonen langer thuis en zorgen ook vaker voor een eveneens (hoog)bejaarde partner. Door de aantrekkende economie en doordat mensen later met pensioen gaan, missen wij in het vrijwilligerswerk de groep die we een aantal jaar geleden aanduiden als 'fitte vutters'. Met de groeiende vraag naar vrijwillige hulpverlening is het belangrijk om voldoende capabele mensen hiervoor geïnteresseerd te krijgen en te houden.

Als gevolg van deze ontwikkelingen is ook bij de AHN het traditionele vrijwilligerspotentieel van vooral oudere vrijwilligers steeds meer onder druk komen te staan. Gelukkig slagen wij er nog steeds in om ons vrijwilligersbestand met 'uitvoerende' vrijwilligers op peil te houden. Dit vraagt wel om een grotere inspanning dan voorheen, omdat nieuwe groepen vrijwilligers met een baan en/of een re-integratiedoelstelling zich minder lang en/of intensief binden.

Het merendeel van onze vrijwilligers is ouder dan 60 jaar. Zij kiezen voor de AHN omdat het werk gevarieerd en zingevend is en zij bij het bieden van hulp en ondersteuning 'baas' blijven over hun eigen agenda. Daarbij trekken wij de laatste tijd steeds meer

jonge vrijwilligers aan, die naast hun baan of studie een paar uur per week vrijwilligerswerk willen doen. Voor hen geldt in sterke mate dat het vrijwilligerswerk moet passen binnen de eigen mogelijkheden en motivatie. Zij gebruiken het vrijwilligerswerk soms ook als middel om kennis en ervaring op te doen welke van pas kan komen in hun loopbaan. In lijn hiermee zien wij een toenemende belangstelling van jongeren voor bestuursfuncties.

Ook trekken wij steeds meer mensen aan die tijdelijk of volledig uitgesloten zijn van het arbeidsproces. Voor hen is het vrijwilligerswerk bij uitstek een middel om te (kunnen) participeren, kennis en talenten te ontwikkelen, te re-integreren naar het arbeidsproces en van betekenis te zijn voor de samenleving (zingeving).

Voor langdurige en meer gecompliceerde taken, zoals besturen en coördinatietaken, is de beschikbaarheid van vrijwilligers schaars. Enkele jaren geleden kwam daardoor de continuïteit van onze dienstverlening onder druk te staan. Gemeente Nieuwegein besloot daarom om financiële middelen beschikbaar te stellen voor een minimale basis aan beroepskrachten. Hiermee beschikken wij sinds 2017 over een toekomstvaste basis en kunnen wij blijven inspelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen.

Agenda 2019 - 2024

- Wij zullen sterk blijven inzetten op werving (via verschillende kanalen) en binding van (nieuwe groepen) vrijwilligers. Om vrijwilligers betrokken te houden bij de organisatie, zetten wij sterk in op communicatie met aandacht voor wat hen bindt.
- Door het verschuiven van formele naar informele zorg worden nieuwe grenzen opgezocht. De komende jaren zal het creëren van draagvlak onder vrijwilligers voor acceptatie en afbakening van veranderende hulpvragen en doelgroepen de nodige aandacht blijven vragen.
- Het is in toenemende mate een uitdaging om de juiste vrijwilliger op de juiste plek te krijgen. Wij vinden het belangrijk om vrijwilligers passend vrijwilligerswerk te bieden dat aansluit bij hun mogelijkheden en motivatie. Om dit te kunnen beoordelen gaan wij bij verbintenissen met nieuwe vrijwilligers of bij de invulling van nieuwe taken, evaluatiemomenten inbouwen.
- Vanwege de toenemende kwetsbaarheid van hulpvragers, hanteren wij een 'VOG⁸ op maat' beleid. D.w.z. dat de VOG verplicht wordt gesteld voor vrijwilligers die hulp bieden aan mensen die in een zeer kwetsbare situatie verkeren. Te denken valt hierbij aan mensen die wilsonbekwaam (bijv. beginnende dementie) of handelingsonbekwaam (bijv. blind of analfabeet) zijn, minderjarigen en ook voor hulp bij de financiële administratie.
- Met de verbreding van de vragen en kenmerken van hulpvragers wordt het steeds belangrijker dat vrijwilligers goed toegerust worden. Wij besteden veel aandacht aan het vergroten van bewustwording en het oplossend vermogen van vrijwilligers door informatie, training en intervisie. Daarnaast zetten wij in op het verkleinen van de handelingsverlegenheid bij vrijwilligers en stimuleren wij hen om 'niet pluis' situaties te signaleren en/of in samenspraak met het AHN-bureau te zoeken naar oplossingen. Doordat onze vrijwilligers veel bij kwetsbare burgers thuis komen, zijn zij vaak goed op de hoogte van de werkelijke behoeften en wensen.
- Vrijwilligers met een mentale of psychische kwetsbaarheid moeten hun werk bij groepsactiviteiten goed kunnen doen. Zij moeten kunnen terugvallen op adequate ondersteuning en (persoonlijke) begeleiding vanuit de AHN.

4.3 Bemiddeling tussen hulpvragers en vrijwilligers: snel en op maat

De dienstverlening van de AHN heeft een goede naam. Onze kracht zit in een sterk, intrinsiek gemotiveerd vrijwilligersbestand en een snelle bemiddeling op maat dankzij ons

⁸ VOG: Verklaring Omtrent Gedrag

geautomatiseerd klant-relatie-systeem. Hiermee kunnen wij snel en nauwkeurig zoeken in ons vrijwilligersbestand om een 'match op maat' mogelijk te maken. Niet alleen de vraag en kenmerken van hulpvragers verbreden, maar ook de pluriformiteit van vrijwilligers verbreedt. Voor de individuele hulpverlening biedt dit enerzijds meer kansen om mooie koppelingen te maken, en anderzijds betekent dit dat dat 'bemiddeling op maat' steeds belangrijker wordt. Daarom wordt momenteel gewerkt aan de implementatie van een nieuw digitaal registratiesysteem, met meer mogelijkheden om zoekcriteria te verfijnen.

Agenda 2019-2024

- Er wordt in een toenemend aantal situaties een beroep gedaan op vrijwilligers. Dit vraagt continu om afbakening en begrenzing van onze individuele hulpverlening. Veiligheid voor zowel vrijwilligers als hulpvragers staat in onze dienstverlening voorop.
- Voornoemde trend van verbreding vraagt extra aandacht voor het leveren van "maatwerk" bij de bemiddeling tussen een hulpvrager en een vrijwilliger. Teneinde goed 'maatwerk' te kunnen blijven leveren en niet in te boeten op onze snelle service, is het noodzakelijk dat wij (1) de zoekcriteria in ons geautomatiseerde zoekstelsel verfijnen en (2) hier met de werving/selectie van nieuwe vrijwilligers op inspelen.
- Het zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie staat bij de AHN altijd al hoog op de agenda. Momenteel wordt de AVG⁹ geïmplementeerd in ons beleid, hetgeen mogelijk zal leiden tot aanscherping van een aantal (werk)processen, zowel intern als in de samenwerking met ketenpartners.

4.4 Heroriëntatie op rol en plaats in het welzijnswerk: de klant centraal

In het licht van transformatie in het sociaal domein zijn werk- en organisatievormen constant in ontwikkeling. In dit kader voeren wij regelmatig gesprekken met gemeente en ketenpartners. Dit heeft inmiddels geleid tot uitbreiding van het activiteiten aanbod 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. Dit heeft inmiddels ook geleid tot aanscherping van samenwerkingsafspraken met bepaalde uitvoeringspartners. Verwacht wordt dat werk- en organisatievormen in het sociaal domein de komende jaren in ontwikkeling blijven. Gemeente Nieuwegein beoogt tot 2020 samen met welzijnsorganisaties (formeel en informeel) te werken aan een meerjarige opdracht voor het welzijnswerk¹⁰.

Agenda 2019-2024

In deze tijd waarin binnen het sociale domein en de daarbij behorende verantwoordelijkheidsstructuur grote veranderingen plaatsvinden, heroriënteert de AHN zich voortdurend op haar rol en positie bij het oplossen van nieuwe vraagstukken. Wij zijn bereid in te spelen op nieuwe vraagstukken die met een bredere aanpak tot meer resultaat kunnen leiden. Dit mag echter niet ten koste gaan van de kwaliteit en continuïteit van onze vrijwillige hulpverlening, waarbij veiligheid van de hulpvrager en de

⁹ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), 25 mei 2018

¹⁰ Bron: Toekomstbestendig welzijnswerk. Een Nieuwegeinse visie 2019-2024. Nota nr. 2019-068, 21/3/2019

vrijwilliger voorop staan. Deze tijd vraagt om het permanent verkennen van mogelijkheden en grenzen op zowel op organisatieniveau, beleidsniveau als uitvoeringsniveau.

Hierbij hanteren wij de volgende strategie en uitgangspunten.

- De AHN wil een aantrekkelijke organisatie zijn en blijven voor vrijwilligers. Wij bieden onze leden/vrijwilligers een zinvolle plaats om hun maatschappelijke betrokkenheid vorm en inhoud te geven. Daarnaast bieden wij vrijwilligers een kans om hun talenten te gebruiken en verder te ontwikkelen. Wij richten ons niet op een goedkope vorm van arbeid, maar op aandacht voor (kwetsbare) medeburgers die een beroep op ons doen en een steuntje in de rug kunnen gebruiken.
- Gemeente Nieuwegein streeft met de transformatie in het sociaal domein tevens een bezuiniging na, waarbij een goede samenwerking tussen professionals en vrijwilligers belangrijker wordt dan ooit. Dat biedt kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. Kansen zullen zoveel mogelijk benut worden en risico's zullen wij vermijden.
- Wij borgen de balans draagkracht-draaglast van onze hulpdienst door het bewaken van onze organisatiekaders en prioriteiten. Derhalve zullen wij er alert op blijven dat bemiddelingen van hulpvragen via het AHN-bureau lopen en 'achterdeurtjes' worden voorkomen.
- Bij nieuwe ontwikkelingen wordt prioriteit gegeven aan vragen die aansluiten bij onze missie en doelstelling en tevens de AHN (kwaliteit + continuïteit) versterken. Een voorbeeld is het project jongerencoaching, dat nieuwe groepen vrijwilligers trekt.
- Bij nieuwe vraagstukken, nieuwe typeringen van hulpvragers of van vrijwilligers gaan wij uit van mogelijkheden en hebben wij aandacht voor waar het schuurt. Dit doen wij door het organiseren van feedback en/of intervisie. Nieuwe vraagstukken worden daarom enkel gehonoreerd indien de AHN deze onder eigen verantwoordelijkheid kan uitvoeren en ketenpartners onze (organisatie)kaders respecteren.
- Op casusniveau bemiddelen wij 'op maat'; d.w.z. dat wij overzichtelijke taken/opdrachten aanbieden in lijn met de draaglast, motivatie en vaardigheden van de individuele vrijwilliger.
- De belangrijkste motivator voor vrijwilligers is dat het vrijwilligerswerk vooral leuk en passend moet zijn, d.w.z. moet aansluiten bij zijn wensen en mogelijkheden.
Daarom:
 - Waken wij ervoor dat rollen en verantwoordelijkheden duidelijk worden afgebakend.
 - Zien wij erop toe dat onze vrijwilligers in de ondersteuning rond een kwetsbare inwoner vrij zijn/blijven in hun bijdragen. Voorkomen zal worden dat zij ingezet worden als verlengde arm van professionals.
 - Werken wij met gele en rode kaarten (waarschuwingen) indien hulpvragers zodanig lastig en eisend gedrag vertonen, dat vrijwilligers zich niet (meer) willen inzetten voor deze persoon; bij grensoverschrijdend gedrag wordt direct afscheid genomen.

4.5 Bedrijfsvoering

Per 2017 zijn structurele veranderingen doorgevoerd bij de AHN. De veranderingen zijn ingegeven door de ontwikkelingen in de afgelopen jaren, waarbij zowel de omvang van de hulpvraag, als de aard, problematiek en bijgevolg de intensiteit van hulpvragen toenam. Hierdoor is het noodzakelijk gebleken om de organisatie verder te professionaliseren. Dit proces is in 2017 in gang gezet en vervolgd in 2018. Dit zal ook de komende jaren naar verwachting worden voortgezet. De gemeente Nieuwegein heeft voor de jaren 2017, 2018 en 2019 subsidie toegekend voor de financiering van een minimale basis aan beroepskrachten. Hiermee wordt het toegenomen maatschappelijk belang van de AHN ondersteund.

Agenda 2019-2024

De AHN is een vraaggestuurde vrijwilligersorganisatie, die met weinig financiële middelen een grote bijdrage levert aan de maatschappelijke zorg in Nieuwegein. Wij staan voor kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid bij de mens en zijn/haar leefwereld.

- Kritische succesfactoren voor een succesvolle inzet van ons vrijwilligersnetwerk zijn:
 - Continu aandacht voor werving, begeleiding en binding van vrijwilligers.
 - Versterken van draagkracht met behoud van draagvlak.
 - Sturen op leefwereldoplossingen als maatwerk, kwaliteit, vertrouwen en samen-sturing, zowel intern als over organisatiegrenzen heen.
 - Overbruggen van cultuurverschillen en bevorderen van win-win samenwerking tussen systeemwaarden en leefwereld waarden.
 - Tijdens de verbouwing (inspelen op ontwikkelingen) blijft de winkel open.
 - Continuïteit in ondersteuning door beroepskrachten.

- Versterken/uitbreiden van systemen, middelen en voorzieningen.
 - Versterken administratieve organisatie (werkprocessen).
 - Aanschaf en inrichting nieuw klant-relatie-systeem (CRM-systeem).
 - Implementatie van de AVG¹¹.
 - Digitalisering en inzet van nieuwe media ter verbetering van de vindbaarheid voor hulpvragers, de werving en bereikbaarheid van vrijwilligers en ter bevordering van snelle feedback van gebruikers.
 - Mogelijke inzet van stagiaires ter ondersteuning van bepaalde type hulpvragen en/of groepen vrijwilligers.

- Versterken samenwerking met belangrijke (nieuwe) partners.
 - Ketenafspraken maken over o.a. acceptatiecriteria, verdeling van verantwoordelijkheden, intake en bemiddeling van cliënten, informatievoorziening en terugkoppeling, omgaan met klachten en incidenten.
 - Periodiek (minimaal 1 x per jaar) evalueren en bijsturen.
 - Uitwisseling maatschappelijke ontwikkelingen en behoeftes.

- Aansturing volgens het open-systeemmodel
Om onze ambities waar te kunnen maken, moeten wij in staat zijn om goed in te spelen op de veranderende vraag, wensen en mogelijkheden van hulpvragers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. De AHN wil een lerende organisatie zijn, waarbij omgevingsprikkels continu worden opgepikt, geanalyseerd en vertaald in organisatieontwikkeling. Daarom werken wij op diversie niveaus met feedbackcycli. Op individueel niveau, op groepsniveau, en op organisatieniveau. Het periodiek uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken onder hulpvragers, vrijwilligers en partners en het structureel monitoren en analyseren van resultaten maken daarom integraal onderdeel uit van de beleidscyclus. Daarnaast werkt het 'tastbaar' maken van de gezamenlijke inzet en resultaten in jaarverslagen, bovendien stimulerend en motiverend voor onze vrijwilligers.

¹¹ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), 25 mei 2018