

Jaarrapportage Algemene Hulpdienst Nieuwegein 2009

In 2009 vierde de AHN haar 35 jarig jubileum. De AHN draait volledig op vrijwilligers die belangeloos hulp, tijd en energie willen steken in het welzijn van mensen die hulp nodig hebben en geen hulp van anderen kunnen krijgen. Dankzij de inzet van onze vrijwilligers kan de AHN nog steeds invulling geven aan de doelstellingen van het eerste uur, die besloten ligt in onze missie:

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein wil bijdragen aan de kwaliteit van leven van Nieuwegeinse inwoners met beperkingen als gevolg van ziekte, handicap en leeftijd. Wij willen dat onze vrijwillige dienstverlening bereikbaar is voor alle maatschappelijke geledingen en zo bijdragen aan een sociale samenleving, waaraan iedereen kan deelnemen.

Hulpbemiddeling

In 2009 hebben wij aan 135 families uit Nieuwegein in totaal 1675 keer hulp geboden, bestaande uit zowel langdurige hulp als eenmalige hulp.

Onderstaande tabel geeft de netto hulpbemiddeling van 2007 tot en met 2009 weer; de inzet van het bestuur is hier niet in opgenomen.

	2009		2008		2007	
Totaal aantal inzetten:	1675	100%	1623	100%	2066	100%
• Eenmalige bemiddeling	352	21%	259	16%	298	14%
• Langdurende bemiddeling	1323	78%	1364	84%	1768	86%
Vervoer en/of begeleiding	684	41%	838	52%	1481	72%
Boodschappen	356	21%	203	13%	155	8%
Sociale contacten + wandelen	216	13%	177	11%	112	5%
Overige hulp	172	10%	103	6%	164	8%
Bemiddeling	247	14%	302	19%	154	7%

Na de terugval van 21% van het aantal hulpinzetten in 2008 ten opzichte van 2007¹, is het aantal hulpinzetten in 2009 op hetzelfde niveau gebleven als in 2008. Alhoewel de langdurige bemiddeling nog altijd het leeuwendeel van de hulpinzetten betreft, is in 2009 een substantiële stijging van de eenmalige bemiddeling te zien, zowel in absolute zin als procentueel.

Waarschijnlijk is deze toename voornamelijk toe te schrijven aan de verbeterde bereikbaarheid via de e-mail, maar ook de folderdistributie onder zorgverwijzers (huisartsen, fysiotherapeuten, apotheken) en mond-op-mond reclame spelen een rol.

Het leeuwendeel van de verleende hulp (41%) had ook in 2009 weer betrekking op vervoer en/of begeleiding, al is een gestage terugloop van deze dienstverlening zichtbaar sinds 2007, zowel procentueel als in absolute aantallen. Deze terugval is voornamelijk toe te schrijven aan de terugloop van cliënten uit de Leefgroep Beschermd Wonen in Galecop. Naast de aanschaf van een eigen busje in 2007 is het cliëntenbestand van de Leefgroep aan het veranderen. De gemiddelde leeftijd van de cliënten neemt af, waardoor de eigen mobiliteit toeneemt en de vervoersvraag afneemt.

¹ Terugval werd veroorzaakt doordat de Leefgroep Beschermd Wonen te Galecop een eigen busje heeft aangeschaft waarmee zij haar bewoners voor een belangrijk deel zelf vervoert.

Verder is er door de jaren heen een geleidelijke toename te zien, zowel procentueel als in absolute aantallen, van boodschappenhulp en sociale contacten + wandelen.

De overige hulp, voornamelijk bestaande uit klussen in/om het huis en tuin, varieert tussen de 5 en 10%.

De bemiddelingsinzet geeft een vreemd verloop, hetgeen te maken heeft met de wijze van administreren. Met de aanschaf van een nieuw geautomatiseerd administratiesysteem in 2010 zal hier aandacht aan worden besteedt.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt structureel onderzocht door navraag te doen naar de tevredenheid van de dienstverlening bij cliënten. Bij eenmalige hulp gebeurt dit structureel en bij langdurige hulp voornamelijk bij nieuwe instroom van vrijwilligers en/of cliënten. In 2009 is er ongeveer 400 keer navraag gedaan, waaruit een grote mate van klanttevredenheid naar voren kwam. In totaal waren er 4 gegronde klachten.

Organisatie en Vrijwilligers

Het aantal vrijwilligers bestond op 1 januari 2009 uit 35 leden, waarvan 6 bestuursleden, 4 contactpersonen en 25 veldwerkers. Daarnaast combineerden 3 leden veldwerk met een functie in het bestuur of als contactpersoon. In 2009 heeft er een opschoonactie van inactieve leden plaatsgevonden en is er gekozen voor functiescheiding tussen de rol van contactpersoon en veldwerker. Op 31 december 2009 bedroeg het aantal leden 34, waarvan 3 bestuursleden, 4 contactpersonen en 27 veldwerkers.

Samenstelling bestuur		Contactpersonen	
Monique Laurier	Voorzitter + secretaris	Fokje Elzinga	
Digna Satinover	Coördinator contactpersonen	Jannie Schinkel	
Ton van Uden	Penningmeester	Digna Satinover	Tevens coördinator
		Peer van Halderen	Tevens bureausecretaris

In het kader van het 35 jarig bestaan heeft het bestuur samen met de vrijwilligers de doelstellingen en beleidskaders van de AHN tegen het licht gehouden. Dit heeft geleid tot de volgende verbeterdoelstellingen:

- Professionaliseringstraject t.a.v. beleid, mensen en middelen;
- Versterken samenwerking met andere hulporganisaties en -instellingen;
- Verbeteren zichtbaarheid en relatiemanagement.

In 2009 is al een belangrijke aanzet gegeven voor deze verbeterlag, die in 2010 zal worden doorgezet.

Om het onderlinge contacten tussen bestuur, contactpersonen en vrijwilligers te verstevigen hebben wij in 2009 diverse activiteiten georganiseerd, waaronder een thema-avond, een grootse viering van ons 35 jarig jubileum en een kerstborrel. Daarnaast worden onze vrijwilligers geregeld op de hoogte gehouden door middel van een nieuwsbrief.

Bij de viering van het 35 jarig jubileum werden door locoburgemeester Bert Lubbinge, Stadspenningen uitgereikt aan Wilma van Loo en Fokje Elzinga. Zij kregen deze onderscheidingen omdat zij zich door hun inzet bij de AHN, op een bijzondere manier verdienstelijk hebben gemaakt voor onze stad en samenleving.

Monique Laurier,
Voorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein