



Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2013

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De hulpverleners	4
De bemiddelingen	5
De geboden hulp	7
Overige activiteiten en ontwikkelingen	9
• Voorzieningen voor AHN-hulpverleners	9
• AHN-duofiets voor begeleide fietstochten...	11
• Ontwikkelingen en bezuinigingen	11
• Naamsbekendheid	12
Tevredenheidsonderzoeken	13
Jaarcijfers	15

Voorwoord

Sinds de oprichting in 1974 zetten de hulpverleners van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) zich in om het welzijn van kwetsbare inwoners van Nieuwegein te bevorderen. De organisatie draait voor 100% op vrijwilligers en richt zich vooral op zieken, ouderen en eenzame in hun functioneren beperkte medeburgers.

Wij blikken terug op een turbulent en bijzonder productief jaar. Een jaar waarin het aantal hulpvragers met 18% groeide en het aantal directe hulpinzetten met 71% steeg naar 4.041. De exponentiële groei van het aantal hulpinzetten sinds 2012 laat zich verklaren door de toename van het aantal maatjescontacten met (zeer) kwetsbare inwoners. Dit komt tot uiting in de sterke stijging (79%) van de langdurende hulpinzetten en de toename van het aantal hulpvragers met complexe problemen.

Hiermee wordt het effect van de overheveling van de functies extramurale begeleiding en dagbesteding naar de Wmo zichtbaar. In 2015 worden gemeenten verantwoordelijk voor een groep burgers met een complexe en vaak levenslange vraag. Gemeenten proberen de ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie zoveel mogelijk op te lossen door de eigen kracht en mogelijkheden van burgers aan te spreken en een beroep te doen op hun sociale netwerk.

Ondanks de toegenomen vraag en toenemende kwetsbaarheid van hulpvragers is het over het algemeen goed gelukt om de hulpvragen tijdig en kwalitatief goed te koppelen aan hulpverleners. Slechts voor vijf hulpvragen kon niet tijdig voorzien worden in een geschikte vrijwilliger.

Sinds juli 2013 biedt de AHN ook begeleide fietstochten aan op de AHN-duofiets voor inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen fietsen. De dienst lijkt in een behoefte te voorzien en trekt nieuwe doelgroepen aan; veelal wat jongere deelnemers met beperkingen. Vanaf juli 2013 is er al 482 km afgelegd op de duofiets.

Evenals in 2011 toonden de in 2013 gehouden tevredenheidsonderzoeken aan dat de AHN het bijzonder goed doet. Zo gaven 96% van de hulpvragers aan de AHN als (zeer) goed te waarderen.

In dit jaarverslag geven wij een beeld van onze activiteiten en de belangrijkste ontwikkelingen.

Hoogachtend,
Het bestuur van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein,

*Monique Laurier,
Frank Verleg
Nicole Witjes*

mei 2014

“Dank voor jullie snelle reactie op onze hulpvraag en het sturen van een geweldige vrijwilligster. Voor mijn vrouw en mij zijn de dagen opgefleurd met jullie inzet.”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

De hulpverleners

Eind 2013 waren er 70 hulpverleners actief voor de AHN. Eind 2012 bedroeg het aantal hulpverleners nog 53. De groei van het hulpverlenersbestand is met 24% weer terug op het groeiniveau van 2011 (27%). In 2012 bedroeg de groei slechts 2%.

In 2013 hebben de hulpverleners weer veel werk met elkaar verzet, bestaande uit:

- 5.419 hulpinzetten voor hulpvragers (directe hulp + bemiddeling), een groei van 38% t.o.v. 2012.
- 948 inzetten voor ondersteuning van hulpverleners, organisatie- en werkontwikkeling en promotie. Vrijwel gelijk aan 2012 (929 inzetten).

D.w.z. dat de AHN-hulpverleners gemiddeld 2,0 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van 5,2 uur/week. Ter vergelijking; een gemiddelde Nederlander besteedt een klein uur per week aan vrijwilligerswerk en een gemiddelde vrijwilliger besteedt daarentegen bijna 5 uur/week aan vrijwilligerswerk in Nederland.

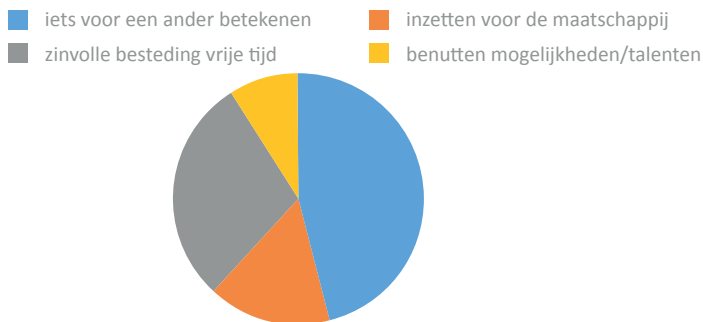
Uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (2012/2013) blijkt dat de motivatie van de AHN-hulpverleners om vrijwilligerswerk te doen, voornamelijk gestoeld is op sociale en maatschappelijke gronden (zie figuur 1).



“ De telefonist was heel vriendelijk en behulpzaam. Ik kreeg gelijk aandacht en heb helemaal niet lang hoeven wachten op hulp. ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

Figuur 1: Motivering om vrijwilligerswerk te doen



Naast 66 hulpverleners die de feitelijke hulpinzetten voor klanten uitvoerden, droegen vijf hulpverleners zorg voor de dagelijkse bemiddeling tussen hulpvraag en hulpaanbod. Daarbij leverden verschillende hulpverleners projectmatige ondersteuning bij de verwerving en het beheer van een duofiets, bij de verhuizing van de AHN naar Fort Vreeswijk en bij de voorbereidingen op het 40 jarig jubileum van de AHN in 2014. De redactie van onze nieuwsbrief “Kompassie”, is uitgebreid naar drie hulpverleners.

Het bestuur bestond begin 2013 uit vier leden. Naast de sturing en coördinatie van de interne organisatie en ontwikkelingen van de AHN is er in 2013 relatief veel tijd en energie gestoken in bijeenkomsten en debatten m.b.t. de transities op het sociale domein in de gemeente Nieuwegein.

De bemiddelingen

Hulpvragen worden tijdens werkdagen binnen 24 uur opgepakt en z.s.m. bemiddeld.

In 2013 heeft de AHN 535 keer cliënten uit Nieuwegein bemiddeld naar hulp. Hiermee is het aantal bemiddelingen ruimschoots terug op het niveau van 2011 (513), na de opmerkelijke daling in 2012 (430) met 19%.

Ondanks de toegenomen vraag en toenemende kwetsbaarheid van hulpvragers is het over het algemeen goed gelukt om de hulpvragen tijdig en kwalitatief goed te koppelen aan hulpverleners. Slechts voor vijf hulpvragen kon niet tijdig voorzien worden in een geschikte hulpverlener. Dat wij vrij vlot “matches op maat” konden leveren, is te danken aan de gestage groei en de flexibiliteit van ons hulpverlenersbestand, gecombineerd met een gedigitaliseerd zoekstelsel.

Soms is de grens van vrijwillige inzet in het geding. Indien het gaat om een zeer intensieve hulpvraag, zoals dagelijkse begeleiding naar een dagbesteding of ziekenhuis, wordt in overleg met de hulpvrager een ‘pool’ van hulpverleners ingezet. Soms wordt ook hulp ingeroepen van meer gespecialiseerde organisaties; voor advies of om (delen van) de hulpvraag over te nemen. Ook aanvragen voor klussen



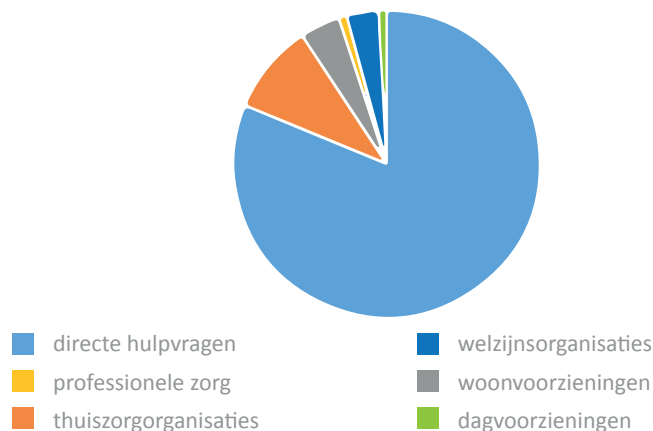
“ Meer dan fantastisch.
De behulpzaamheid was boven verwachting. ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

blijken geregeld de maat van het vrijwilligerswerk te boven te gaan. In die gevallen wordt de hulpvrager verwezen naar organisaties die een redelijk en betaalbaar alternatief kunnen bieden.

In 2013 zijn 81% van de hulpvragen direct bemiddeld via de AHN. Daarnaast werden er 89 hulpvragen (19%) van andere organisaties bemiddeld, tegen 51 (12%) in 2012. Het betreft hulpvragen van thuiszorginstellingen (Vitras CMD, Rivas, Buurtzorg, Zorgspectrum), Woonvoorzieningen (SBWU, Reinearde, Mitros),

Figuur 2: Herkomst hulpvragen 2013



“ Ik ben erg geholpen met jullie allervriendelijkste vrijwilligster. ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

Welzijnsorganisaties (Kerken, Movactor, Handje Helpen, Zonnebloem, Humanitas), dagvoorzieningen (de Boog, Dagsoos voor ouderen, Intermezzo, Zorgspectrum) en de professionele zorg (huisartsen en UMC).

De AHN heeft in 2013 zelf drie keer hulpvragers verwezen naar andere organisaties of instellingen.

Bij 47 hulpbemiddelingen heeft er uiteindelijk geen inzet van AHN-hulpverleners plaatsgevonden doordat de hulpvraag werd ingetrokken of niet meer actueel bleek, er sprake bleek van een oneigenlijke vraag of omdat er geen vrijwilliger beschikbaar was.

De geboden hulp

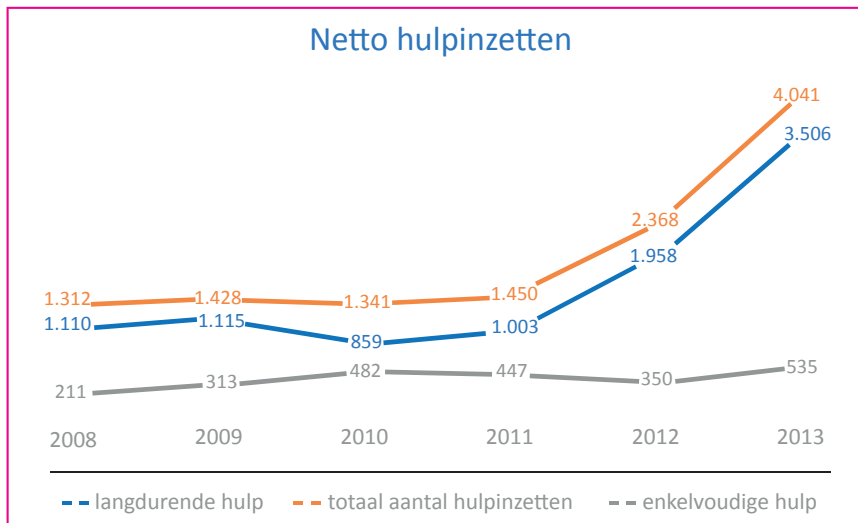
In 2013 is in totaal 4.041 keer hulp geboden aan 231 individuele hulpvragers; daarnaast werd 10 keer groepsvervoer verzorgd voor bewoners van een beschermde woonvoorziening. T.o.v. 2012 is het aantal hulpinzetten 71% gegroeid en is het aantal hulpvragers met 18% gegroeid. De exponentiële groei van het aantal hulpinzetten sinds 2012 laat zich verklaren door de toename van het aantal maatjescontacten met (zeer) kwetsbare inwoners. Dit komt tot uiting in de sterke stijging (79%) van de langdurende hulpinzetten en de toename van het aantal hulpvragers met complexe problematiek. In totaal ontvingen 63 cliënten in 2013 langdurende hulp; een toename van 26% t.o.v. 2012. Onderstaande grafiek toont het verloop van de netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) voor hulpvragers van 2008 tot en met 2013.



“Door mijn hoge leeftijd en omdat ik zeer slecht ter been ben, zit ik 's winters vaak lange tijd thuis. Ik geniet van de visites en het leuke contact met de vrijwilliger van de AHN.”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

Grafiek 1: Netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) voor hulpvragers van 2008 tot en met 2013.



Uit de aard van de verleende hulp/ondersteuning (zie tabel 1) blijkt dat er, met uitzondering van gericht sociaal contact, over de hele linie sprake is van een absolute stijging van het hulp-aanbod. Zowel in absolute zin als in relatieve zin, zijn “begeleid vervoer”, “boodschappen” en “overige hulp” zeer sterk gestegen. Het sociaal contact maakt altijd integraal onderdeel uit van de hulpinzet en wordt alleen geregistreerd, indien het om gericht contactbezoek gaat.

Alhoewel de AHN geen administratie bijhoudt van de beperkingen van hulpvragers, signaleren wij een toename van het aantal hulpvragers met ernstige en/of meervoudige problematiek. Voorbeelden zijn psychosociale problematiek, verslavingsproblematiek en/of schuldenproblematiek. Gelukkig beschikken wij over een toenemend aantal competente hulpverleners die de rol van maatje/coach voor dit type hulpvragers op zich kunnen/willen nemen.

Sinds juli 2013 biedt de AHN ook begeleide fietstochten aan op de AHN-duofiets voor inwoners die niet (meer) zelfstandig kunnen fietsen. De dienst lijkt in een behoefte te voorzien en trekt nieuwe doelgroepen aan; veelal wat jongere deelnemers met beperkingen. In het eerste half jaar is er al 482 km afgelegd op de duofiets.

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning in 2013 en 2012

Aard hulpinzetten	2013	2012	Trend
Begeleid vervoer	1409	374	+277%
Boodschappen	1020	564	+81%
Sociale ondersteuning, zoals:	765	886	-14%
• Contact/ regelhulp / spraakondersteuning	538	754	-29%
• Wandelen/ fietsen	227	132	+72%
Overige hulp, zoals:	847	484	+75%
• Klusjes:	406	362	+12%
- in/om huis;	165	213	-
- in tuin	241	149	-
• administratie	143	99	+44%
• computer / knoppenhulp	44	23	+91%
• diversen	254	-	-
Informatie en doorverwijzing	3	14	-79%
Vervallen hulpvragen	47	46	+2%



“ Heerlijk om weer eens door Nieuwegein te fietsen. Sinds ik 2 jaar geleden last van evenwichtsstoornissen kreeg heb ik niet meer op de fiets gezeten ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

De sterke stijging van de langdurende hulp en de toename van het aantal hulpvragers met ernstige en/of meervoudige problematiek, laat zich verklaren door de overheveling van de functies extramurale begeleiding en dagbesteding van de AWBZ naar de Wmo in 2015. Daarmee wordt de gemeente verantwoordelijk voor een groep burgers met een complexe en vaak levenslange vraag. Gemeenten proberen de ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie, zoveel mogelijk op te lossen door de eigen kracht en mogelijkheden van burgers aan te spreken en een beroep te doen op hun sociaal netwerk.



“ Door mijn doofheid is het lastig om contact te hebben met andere mensen. Daarom is de vrijwilligster van de AHN van grote waarde voor mij. ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

Overige activiteiten en ontwikkelingen

Voorzieningen voor AHN-hulpverleners

De vrijwilliger kan rekenen op duidelijke regels, afspraken en goede begeleiding vanuit de AHN. Met iedere nieuwe hulpverlener wordt een intakegesprek gehouden, waarin informatie wordt gegeven over het vrijwilligerswerk en geïnformeerd wordt naar de belangstelling en de voorkeur van de aanstaande vrijwilliger. De hulpverlener wordt vervolgens met zorg aan een hulpvrager gekoppeld, zodat een “match op maat” ontstaat. Omdat onze hulpvragers veelal kwetsbaar zijn, krijgt iedere hulpverlener van de AHN een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich bij de cliënt kan legitimeren.

Hulpverleners zijn tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden verzekerd en ontvangen voor bepaalde werkzaamheden een kleine onkostenvergoeding. Omdat wij het belangrijk vinden dat de hulpverlener weet welke rechten en plichten hij of zij heeft, ondertekent hij/zij een vrijwilligersovereenkomst.

De hulpverleners worden op de hoogte gehouden via de kwartaal-nieuwsbrief de *Kompassie*. Daarnaast zijn er drie koffieochtenden belegd voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken van (nieuwe) hulpverleners. Ook tijdens de druk bezochte BBQ in de zomer en het eindejaarsetentje was er volop gelegenheid om onderling kennis te maken en ervaringen uit te wisselen.

In 2013 hebben verschillende AHN-hulpverleners en bestuursleden deelgenomen aan een EHBO-cursus, het Alzheimer Café, de workshop “grenzen aan het vrijwilligerswerk” en de Mezzo netwerkbijeenkomst “Social Media effectief inzetten in de informele zorg”.



AHN-duofiets voor begeleide fietstochten

Op 3 juli 2013 werd onder grote belangstelling een 'Fun-2Go' duofiets in gebruik genomen. Wethouder Blom van o.a. Sport en Recreatie gaf het startsein onder het toezien van de sponsors, het Stimuleringsfonds van de Rabobank, Stichting Het Vierkerkenhuis, de hulpverleners van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein en fietswinkel de Fietsliefhebber.

De duofiets biedt inwoners die niet meer zelfstandig aan het verkeer deel kunnen nemen, de mogelijkheid om samen met een AHN-vrijwilliger fietstochtjes te maken. De dienst lijkt in een behoefte te voorzien en trekt nieuwe doelgroepen aan; veelal wat jongere deelnemers met beperkingen. In het eerste half jaar is er al 482 km afgelegd op de AHN-duofiets.



Ontwikkelingen en bezuinigingen

In het licht van decentralisatie AWBZ en kanton Wmo en de effecten hiervan voor de AHN heeft het bestuur in 2013 relatief veel tijd en energie gestoken in bijeenkomsten en debatten m.b.t. de transitie op het sociale domein in de gemeente Nieuwegein. Zo is gesproken met diverse raadsleden, is er deelgenomen aan een raadsdebat en zijn er diverse raadsinformatie bijeenkomsten bijgewoond. Ook is actief deelgenomen aan het debat "burgerparticipatie" en aan verschillende coproductie bijeenkomsten voor het bouwen van "welzijn- en zorgarrangementen" voor kwetsbare doelgroepen.

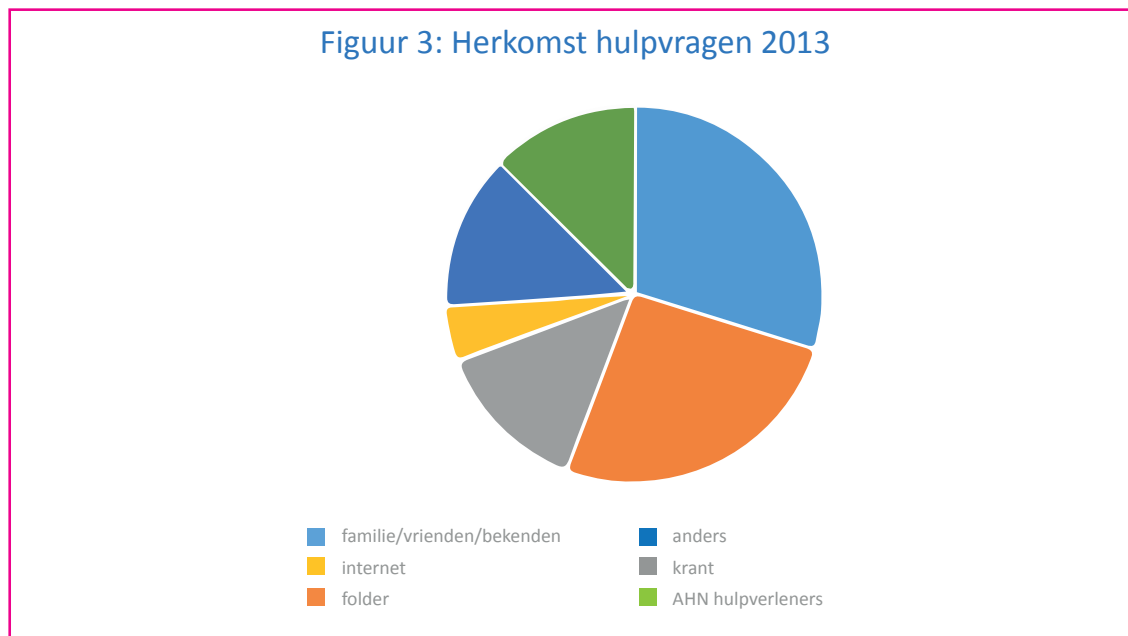
Voor het volgen van de landelijke en lokale ontwikkelingen heeft het bestuur tevens deelgenomen aan het symposium "Zorg vormgeven op wijkniveau", de conferentie "Burgers maken hun buurt" en de NieuweZorg bijeenkomst "Nieuwegein 2020: gezond, gelukkig en welvarend?".

In het kader van de voorgenomen bezuinigingen op de gemeentebegroting 2015, heeft de bestuursvoorzitter ingesproken bij de commissie begrotingsbehandeling van de gemeenteraad. Hierop heeft wethouder Adriani van o.a. de vakportefeuilles Wmo, Welzijn en Volksgezondheid, toegezegd dat vrijwilligersorganisaties in de zorg zoals de AHN buiten de bezuinigingen worden gehouden.

Naamsbekendheid

Als een van de weinige verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek, kwam wederom naar voren dat de AHN te weinig bekendheid geniet. Hierdoor blijven mensen verstoken van hulp die deze hulp goed zouden kunnen gebruiken. Uit het cliënttevredenheidsonderzoek (zie figuur 3) blijkt dat de sociale kring van de cliënt en de AHN-folder de belangrijkste kennismakingsroutes vormen richting de AHN.

Figuur 3: Op welke wijze hoorde u voor het eerst van de AHN?



Daarom hebben wij, naast de brede verspreiding van onze folders onder zorgverleners, buurthuizen en het Wmo-loket, ook het AHN-jaarverslag 2012 breed verspreid. Om de naamsbekendheid te vergroten nam de AHN in 2013 ook deel aan diverse publieksevenementen zoals de Vrijwilligersmarkt en de bijeenkomst “Lijfstyle 2013 Nieuwegein”.

Ook de uitgebreide publiciteit rond de ingebruikname van de AHN-duofiets droeg bij aan het vergroten van onze (naams)bekendheid. Door diverse media, zoals de Molenkruier, RTV Utrecht en de gezondheidskrant van het Eerstelijns Medisch Centrum Mondriaanlaan, werd hier immers aandacht aan besteed.



“Altijd vrolijk en echt behulpzaam.”



“Fantastische hulpdienst.”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013



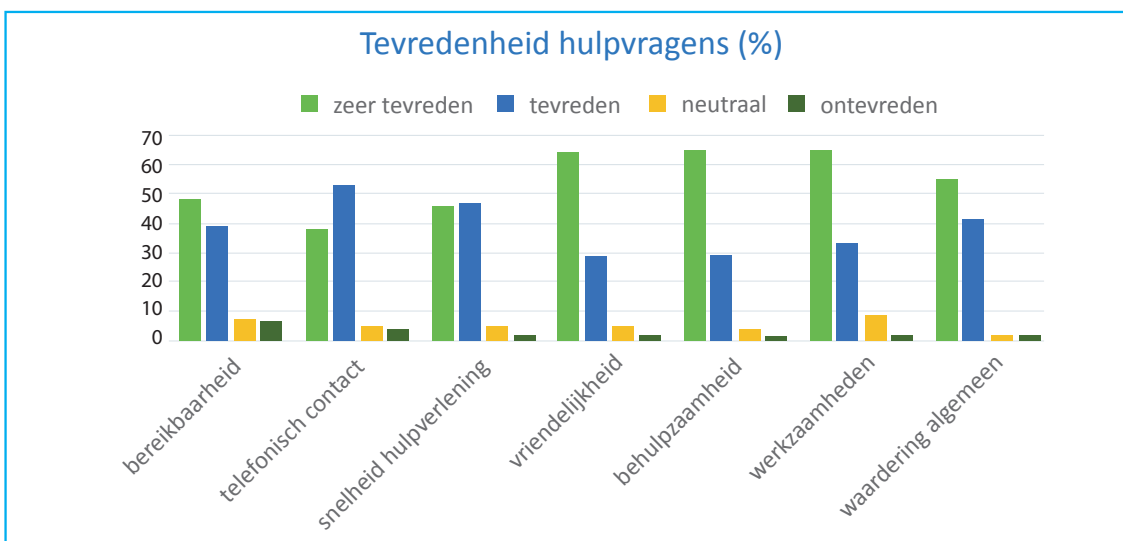
Vrijwilligersmarkt 2013

Tevredenheidsonderzoeken

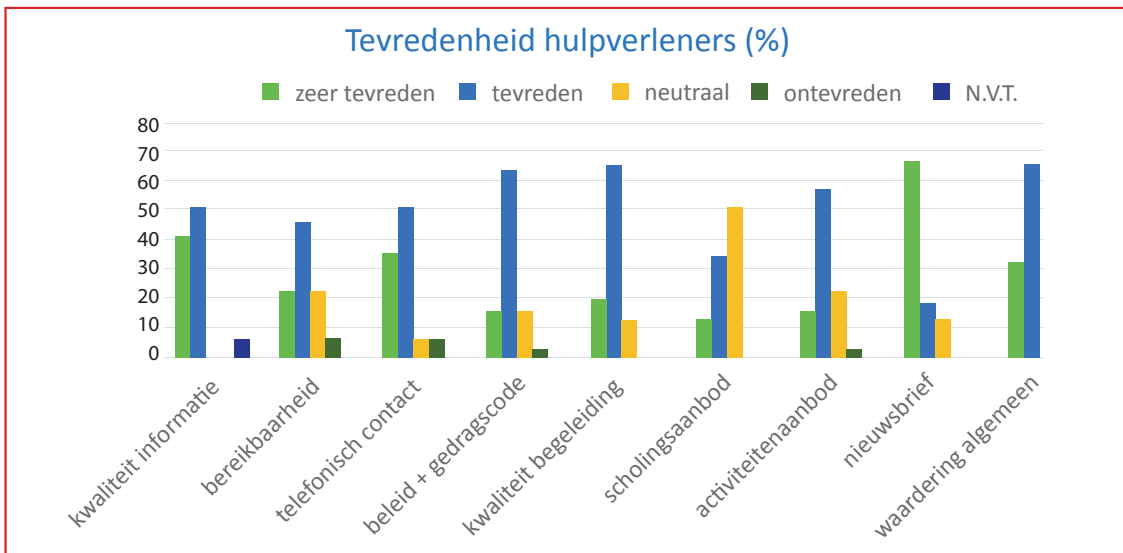
Begin 2013 zijn er, evenals begin 2011, tevredenheidsonderzoeken gedaan onder de hulpvragers en hulpverleners van de AHN. Dit doen wij om de kwaliteit van onze dienstverlening te monitoren en het beleid af te kunnen stemmen op de wensen van hulpvragers en hulpverleners. Wij zijn dan ook blij met de goede respons (hulpvragers 34%, hulpverleners 63%) en bijzonder trots op de grote tevredenheid en waardering van zowel onze hulpvragers als hulpverleners.

Uit de volgende grafiek blijkt dat 87-92% van de hulpvragers, aangeeft (zeer) tevreden te zijn over verschillende aspecten van de dienstverlening en 96% aangeeft in het algemeen (zeer) tevreden te zijn over de AHN. Alhoewel de belangstelling van onze hulpverleners voor een aantal faciliteiten wat varieert, geeft 100% aan in het algemeen (zeer)tevreden te zijn over de AHN.

Grafiek 2: Resultaten tevredenheidsonderzoek hulpvragers (2012/2013)



Grafiek 3: Resultaten tevredenheidsonderzoek AHN-hulpverleners (2012/2013)



Jaarcijfers 2013

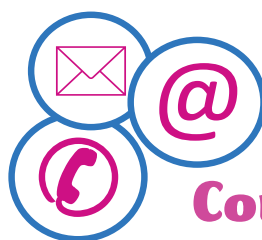


“ Ik heb nog maar één keer gebruik gemaakt van AHN, maar was verbaasd hoe goed het allemaal in elkaar zat. ”

Bron: cliënttevredenheids-onderzoek 2012/2013

Jaarcijfers 2013	
Baten	18.522
Hulpverlenersvergoedingen	1.146
Bruto Marge	17.376
Bedrijfslasten	
Kantoorkosten	1.332
Afschrijvingskosten	156
Huisvestingskosten	790
Website, promotie, nieuwsbrief	2.939
Overige organisatiekosten	12.336
Som der bedrijfslasten	17.553
Exploitatieresultaat	-177

Doordat de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor 100% op vrijwilligers draait, vertegenwoordigen de bedrijfslasten slechts een fractie van de geleverde waarde aan inzetten. Het betreft 16.269 uur aan vrijwillige inzet bij hulpbemiddeling en hulpverlening, werving en begeleiding van hulpverleners, organisatie- en werkontwikkeling, automatisering, promotie en bedrijfsvoering.



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegin.nl

www.hulpdienstnieuwegin.nl