



Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2014

Inhoudsopgave

Voorwoord3

De vrijwilligers4

De bemiddelingen5

De geboden hulp en ondersteuning7

Overige activiteiten en ontwikkelingen10

- Voorzieningen voor AHN-hulpverleners.....10
- Viering 40-jarig bestaan van de AHN11
- Anna van Rijnpenning voor Annemarie Roos...11
- Vindbaarheid en naamsbekendheid AHN13

Jaarcijfers 201415

Voorwoord

In 2014 vierde de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) haar 40-jarig bestaan. Al sinds de oprichting in 1974 zet de organisatie 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 Nieuwegeinse burgers.

We kijken terug op een feestelijk en productief jaar. Een jaar waarin het 40-jarig bestaan uitbundig werd gevierd en Annemarie Roos, vrijwilligster van het eerste uur, de Anna van Rijnpenning uit handen van burgemeester Backhuis ontving.

Een jaar ook waarin de geboden hulp en ondersteuning aan inwoners met 43% steeg naar 5.779 inzetten en het vrijwilligersbestand met 34% groeide naar 94. De gestage groei van het aantal hulpinzetten sinds 2011 laat zich verklaren door de toename van het aantal maatjescontacten. Dit kwam in 2014 weer tot uiting in een sterke stijging (37%) van de langlopende hulp en ondersteuning. De groei van de langlopende hulp sinds 2011 gaat gepaard met een toename van het aantal hulpvragers met een langdurige zorgvraag en/of met ernstige/meervoudige problematiek. Dit laat zich verklaren doordat gemeenten vanaf 2011 een “gekantelde” manier van werken hanteren in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze houdt in dat eerst de zelfredzaamheid en mogelijkheden van burgers zelf aangesproken worden en een beroep wordt gedaan op hun sociale netwerk en afgestapt is van de standaard voorzieningen uit de Wmo.

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 vrijwilligers. Slechts voor 6 hulpvragen (< 1%) kon niet tijdig voorzien worden in een geschikte vrijwilliger.

In het voorjaar 2014 is gestart met het project “Levensboek”. De opzet van dit project is dat eenzame mensen of mensen met een probleem het verhaal van hun leven aan een vrijwilliger vertellen. Daarbij krijgen zij een document in handen, dat ze zelf nog eens kunnen nalezen en aan hun kinderen en kleinkinderen kunnen laten zien. In 2014 is er aan tien levensboeken gewerkt waarvan er vijf in boekvorm aan de deelnemers zijn overhandigd.

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

Namens het bestuur,

Monique Laurier

Bestuursvoorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein

Mei 2015

“ Voor ons is de AHN zo belangrijk. Wij kunnen weer genieten van onze terug verworven vrijheid ”

Nieuwegeins echtpaar (80+) in de Molenkruier, d.d. 4 juni 2014

De vrijwilligers

Eind 2014 waren er 94 vrijwilligers actief voor de AHN. Eind 2013 bedroeg het aantal vrijwilligers 70. Dat wil zeggen dat het vrijwilligersbestand met maar liefst 34 % gegroeid is.

In 2014 hebben de vrijwilligers weer veel werk met elkaar verzet, bestaande uit:

- 7.226 hulpinzetten voor hulpvragers, bestaande uit directe hulp, bemiddeling en coördinatie. Dat is een stijging van 33% t.o.v. 2013 (5.419).
- 1.049 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling en promotie. Dat is een stijging van 11% t.o.v. 2013 (949 inzetten).

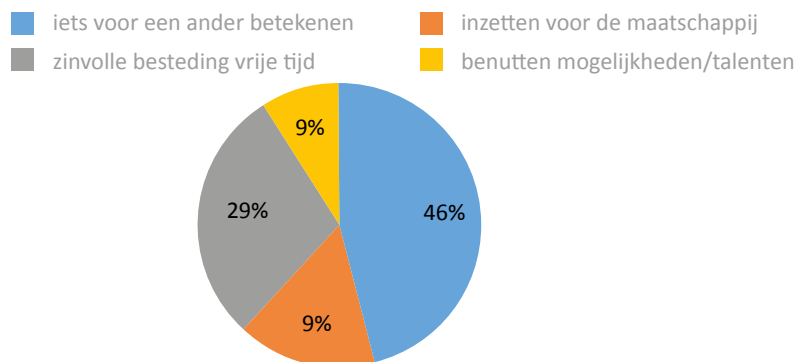


D.w.z. dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 1,9 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van 5,1 uur/week. Ter vergelijking; een gemiddelde Nederlander besteedt een klein uur per week aan vrijwilligerswerk en een gemiddelde vrijwilliger besteedt bijna 5 uur/week aan vrijwilligerswerk in Nederland.

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

Naast 85 vrijwilligers die de feitelijke hulpinzetten voor hulpvragers uitvoerden, droegen 5 vrijwilligers zorg voor de

Figuur 1: Motivering om vrijwilligerswerk te doen



“Ik had me vooraf niet kunnen voorstellen wat het voor iemand, die zich de meest vanzelfsprekende dingen niet meer herinnert, kon betekenen. Iedereen die over de vloer kwam moest het boek bekijken. Ik vond het ontroerend om te zien hoe ze haar ‘identiteit’ op papier hersteld zag. Hoe alle brokjes weer een geheel vormden.”

Ervaring levensboek-vrijwilliger

dagelijkse bemiddeling tussen hulpvraag en hulpaanbod. Daarbij leverden verschillende vrijwilligers projectmatige ondersteuning bij de opzet en uitrol van het project “Levensboek”, bij de organisatie van de viering van het 40-jarig bestaan van de AHN, bij de organisatie van de “verwendag voor mantelzorgers” en bij het beheer van een duofiets. De redactie van onze nieuwsbrief “Kompasie”, bestond uit 3 vrijwilligers.

Het bestuur bestond in 2014 uit 5 leden. Naast de sturing en coördinatie van de interne organisatie en ontwikkelingen van de AHN is er in 2014 weer de nodige tijd en energie gestoken in pilots, informatiebijeenkomsten, inspraakmogelijkheden en informatieverstrekking ter voorbereiding van de transformaties binnen het sociale domein in de gemeente Nieuwegein. Ook heeft het bestuur een bijdrage geleverd aan de organisatie van de kringbijeenkomst “georganiseerde burenhulp organisaties” van Mezzo, welke in het teken stond van de ontwikkelingen binnen het sociale domein.

De bemiddelingen

Hulpvragen worden tijdens werkdagen binnen 24 uur opgepakt en zo snel mogelijk bemiddeld.

In 2014 heeft de AHN 697 keer hulpvragers uit Nieuwegein bemiddeld naar hulp. Een stijging van 30% ten opzichte van 2013 (535).

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 6 hulpvragen (<1%) kon niet tijdig voorzien worden in een geschikte vrijwilliger. Dat we vrij vlot “matches op maat” konden leveren, is te danken aan de gestage groei en de flexibiliteit van ons vrijwilligersbestand, de inzet van onze contactpersonen en het geautomatiseerd zoekstelsel.

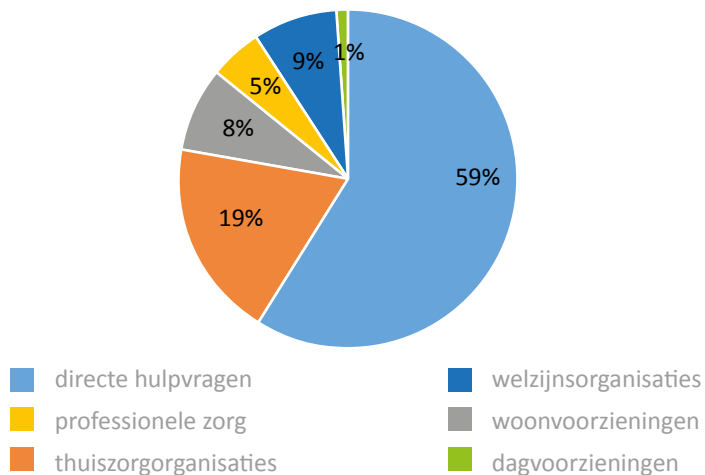
Soms is de grens van vrijwillige inzet in het geding. Indien het gaat om een zeer intensieve hulpvraag, zoals dagelijkse begeleiding naar een dagbesteding of ziekenhuis, wordt in overleg met de hulpvrager een ‘pool’ van vrijwilligers opgezet. Soms wordt ook hulp ingeroepen van meer gespecialiseerde organisaties;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



Van de 244 inwoners/families die in 2014 hulp van de AHN ontvangen hebben, heeft 59% de AHN rechtstreeks benaderd en is 41% verwezen via andere organisaties en loketten. Hulpvragers werden verwezen door de professionele zorg (huisartsen, Mee, Wmo-loket, Altrecht, Hoogstraat), thuiszorgorganisaties (Vitras CMD, Rivas, Buurtzorg, Zorgspectrum, Team Z@W, Nunazorg), welzijnsorganisaties (NVZ, Movactor, Handje Helpen, Zonnebloem, Repair Café), woonvoorzieningen (Lister, Reinearde, Woningbouwverenigingen) en dagbestedingen (de Boog, Dagsoos voor ouderen). De AHN heeft in 2014 één keer een hulpvrager naar een andere organisatie verwezen.

Bij 87 hulpbemiddelingen heeft er uiteindelijk geen inzet van AHN-hulpverleners plaatsgevonden doordat de hulpvraag werd ingetrokken of niet meer actueel bleek.

Figuur 2: Herkomst hulpvragen 2014



De geboden hulp en ondersteuning

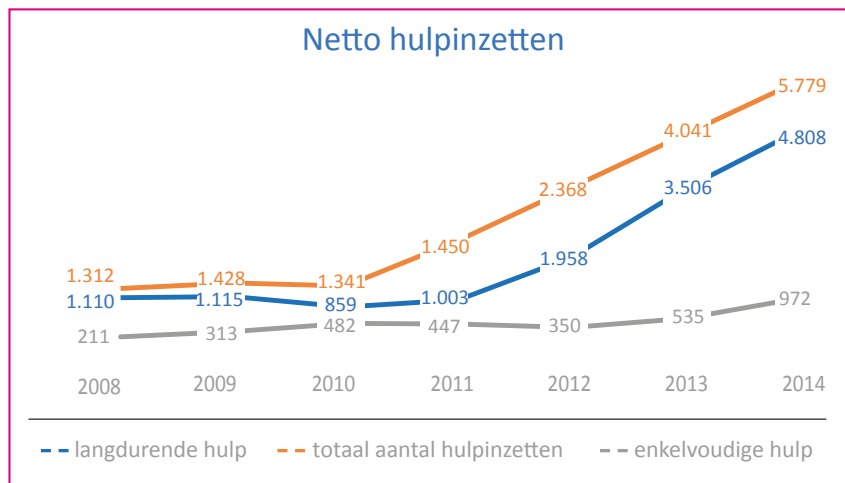
In 2014 is in totaal 5.779 keer hulp geboden aan 244 individuele hulpvragers. T.o.v. 2013 is het aantal hulpinzetten met 43% gegroeid en is het aantal individuele hulpvragers met 6% gegroeid. Naast de individuele hulpverlening, werd met diverse instellingen samengewerkt in de ondersteuning van kwetsbare inwoners. Zo werd 9 keer groepsvervoer verzorgd voor bewoners van een beschermde woonvoorziening, werden 16 keer fietstochtjes gemaakt met bezoekers van een dagbesteding, werd maandelijks tuinonderhoud gepleegd met bewoners van een woongroep voor verstandelijk beperkten, werden kerstpakketten t.b.v. van de samenwerkende kerken vervoerd en werd samen met het Steunpunt Mantelzorg en het Wijkplatform Vreeswijk een “verwendag voor mantelzorgers” georganiseerd.

Onderstaande grafiek toont het verloop van de netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie inzetten) voor hulpvragers van 2008 tot en met 2014.



De sterke groei van de geboden hulp en ondersteuning, is evenals voorgaande jaren weer toe te schrijven aan de groei van de langlopende hulp. De groei van de kortlopende hulp in 2014 is voornamelijk toe te schrijven aan tuinonderhoud, ondersteuning bij het opruimen van woonhuis, zolder en/of garage, het geven van fietslessen en aan het project “Levensboek”.

Grafiek 1:
Netto inzetten aan hulp en ondersteuning van 2008 tot en met 2014.

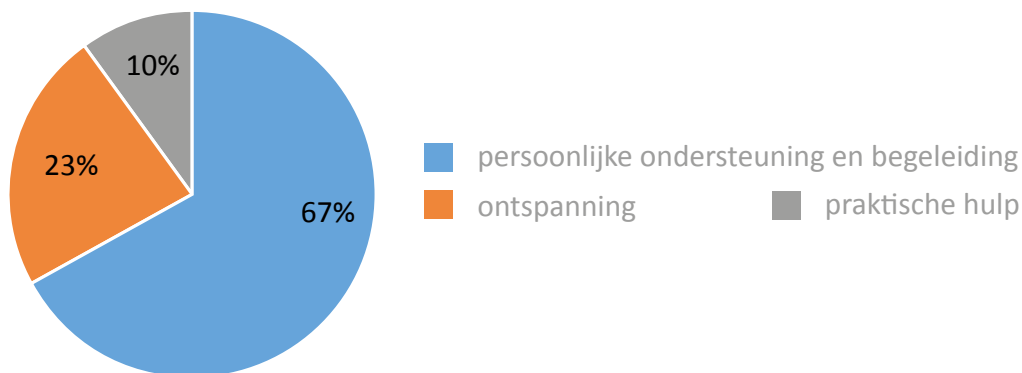


De groei van de langlopende hulp gaat sinds 2011 gepaard met een toename van het aantal hulpvragers met een langdurige hulpvraag en/of met ernstige/meervoudige problematiek. Dit laat zich verklaren doordat gemeenten vanaf 2011 een “gekantelde” manier van werken hanteren in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze houdt in dat eerst de zelfredzaamheid en mogelijkheden van burgers zelf aangesproken wordt en een beroep wordt gedaan op hun sociale omgeving en afgestapt is van de standaard voorzieningen uit de Wmo.

In 2014 bestond 67% van de geleverde hulp uit persoonlijke ondersteuning en begeleiding, 23% uit ontspanning en 10% uit praktische hulp. Zoals uit tabel 1 blijkt, is het gehele ondersteuningsaanbod zowel in absolute als in relatieve zin gegroeid is. Vooral het begeleid vervoer is sterk toegenomen, wat verband houdt met een toename van de begeleiding naar dagbestedingen.



Figuur 3: Aard van de verleende hulp en ondersteuning in 2014



Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning in 2013 en 2014

Aard hulp/ondersteuning	2014	2013	Trend
Persoonlijke ondersteuning en begeleiding, zoals:	3.877	2.932	+ 32 %
• Begeleid vervoer	2.085	1.409	+ 48 %
• Boodschappen doen	1.194	1.020	+ 17 %
• Administratie / regelhulp / hond uitlaten / spraakondersteuning	598	503	+ 19 %
Ontspanning, zoals:	1.309	659	+ 99%
• Sociaal contact, winkelen, uitstapjes	653	445	+ 47 %
• Wandelen en (duo) fietsen	462	214	+ 116 %
• Levensboek maken	194	-	-
Praktische hulp, zoals:	593	450	+ 31 %
• Klusjes in/om huis	184	165	+ 12 %
• Tuinonderhoud	350	241	+ 45 %
• Computerhulp / knoppenhulp	59	44	+ 34 %

Niet alleen is de omvang van het hulp- en ondersteuningsaanbod gegroeid; ook is het activiteiten aanbod in 2014 weer verrijkt. Zo is in het voorjaar 2014 gestart met het project “Levensboek”. De opzet van dit project is dat eenzame mensen of mensen met een probleem het verhaal van hun leven aan een vrijwilliger vertellen. Samen zoeken ze er foto’s en documenten bij. De vrijwilliger tekent de verhalen op en maakt van het verzamelde materiaal een levensboek. Zo krijgen zij een document in handen, dat ze zelf nog eens kunnen nalezen en aan hun kinderen en kleinkinderen kunnen laten zien. In 2014 is er aan tien levensboeken gewerkt en vijf zijn al in boekvorm aan de deelnemers overhandigd.





Sinds juli 2013 biedt de AHN ook begeleide fietstochten aan op de AHN-duofiets voor inwoners die niet (meer) zelfstandig aan het verkeer deel kunnen nemen. De dienst blijkt in een behoefte te voorzien en trekt veelal deelnemers met een grote diversiteit aan beperkingen aan. Voorbeelden zijn mensen met een visuele beperking, een lichamelijke beperking, een verstandelijke beperking, evenwichtsstoornissen, niet aangeboren hersenletsel, ouderen en dementerenden. In 2014 is er ruim 1.500 km op de duofiets afgelegd.

Overige activiteiten en ontwikkelingen

Voorzieningen voor AHN-hulpverleners

Iedere vrijwilliger kan rekenen op duidelijke regels, afspraken en goede begeleiding van de AHN. 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 aanstaande 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 een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich bij de hulpvrager kan legitimeren.

Vrijwilligers zijn tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden verzekerd en ontvangen voor bepaalde werkzaamheden een kleine onkostenvergoeding. Omdat de AHN het belangrijk vindt dat de vrijwilliger weet welke rechten en plichten hij of zij heeft, ondertekent een vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst.

De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via een nieuwsbrief de *Kompassie*. Naast de vieringen van het 40-jarig bestaan, is er in 2014 een koffieochtend belegd voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaar-



interview bijeenkomst

digheden en het onderling kennismaken van (nieuwe) vrijwilligers. In 2014 hebben 11 vrijwilligers een cursus “levensboeken” gevolgd van drie avonden. Ook zijn er twee goed bezochte interviewavonden voor levensboekvrijwilligers belegd. Verschillende AHN-vrijwilligers en bestuursleden hebben deelgenomen aan informatiebijeenkomsten ter voorbereiding van de transitie op het sociale domein in de gemeente Nieuwegein en aan de kringbijeenkomst van Georganiseerde Burenhulp Organisaties van Mezzo.

Het 40-jarig bestaan van de AHN in 2014 is twee keer uitbundig gevierd.

- Op 25 juni was er een viering voor hulpvragers en vrijwilligers. Een fantastisch feest met zeemanskoor “De Brulboei”, een karikaturist, djembé, schilderen, spelletjes, zelfgebakken taarten, poffertjes en heerlijke visschotels. De visschotels en spelletjes waren geschonken door de winkeliersvereniging City Plaza.
- Op 31 oktober werd een receptie gehouden voor (oud)vrijwilligers en andere relaties en werd er een groot feest gevierd voor vrijwilligers. Hierbij werden oprichtster Thea Rombouts en vrijwilligster van het eerste uur, Annemarie Roos, extra in de schijnwerpers gezet.



Anna van Rijnpenning voor Annemarie Roos



Thea Rombouts, initiatiefneemster Hulpdienst (1974)

Anna van Rijnpenning voor Annemarie Roos

Tijdens de viering van het 40-jarig bestaan van de AHN op 31 oktober, ontving Annemarie Roos de Anna van Rijnpenning uit handen van burgemeester Frans Backhuijs. Zij kreeg deze onderscheiding omdat zij al 35 jaar met hart en ziel als vrijwilliger actief is voor de AHN. Ondanks haar gevorderde leeftijd (82 jaar) vervoert Annemarie Roos nog wekelijks mensen naar dagbestedingen en stuurt ze namens de AHN een kaart naar iedere jarige vrijwilliger. Ze is absoluut nog niet van plan achter de geraniums te gaan zitten. Ze wil haar werk blijven doen tot “magere Hein” zich aandient.

Viering 40-jarig bestaan



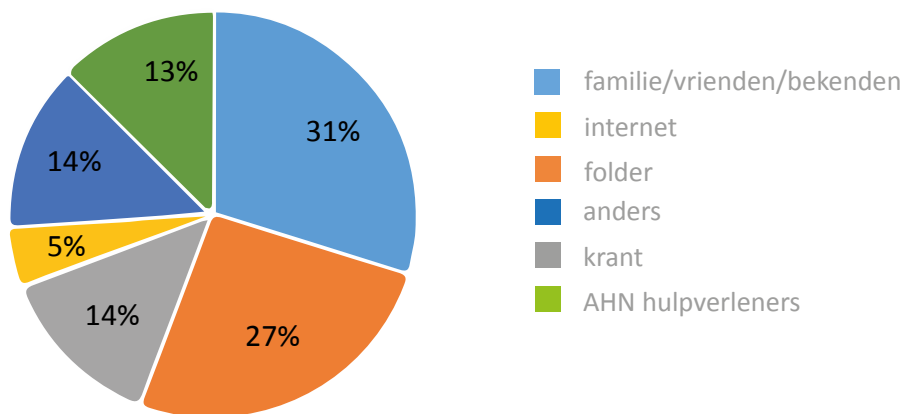


Vindbaarheid en naamsbekendheid

Het overheidsbeleid is erop gericht om de ondersteuning bij zelfredzaamheid en participatie van kwetsbare inwoners, 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. Daarom wordt het steeds belangrijker dat kwetsbare inwoners de weg vinden naar de gratis hulp en ondersteuning die de AHN o.a. biedt. Uit het klanttevredenheidsonderzoek uit 2012/2013 (zie figuur) blijkt dat de AHN-folder en de sociale kring van hulpvragers, de belangrijkste kennismakingsroutes vormen richting de AHN. Zie figuur 4.

Daarom hebben wij, naast de brede verspreiding van onze folders onder zorgverleners (apotheken, fysiotherapeuten, huisartsen, thuiszorgorganisaties en ziekenhuis), buurthuizen en WMO-loket, ook het AHN-jaarverslag 2013 breed verspreid onder zorgverleners en belangenbehartigers van kwetsbare groepen.

Figuur 4: kennismakingsroutes van hulpvragers met AHN





Vrijwilligersmarkt 2014

Om de naamsbekendheid te vergroten nam de AHN in 2014 ook deel aan diverse publieksevenementen zoals de Vrijwilligersmarkt. Ook heeft de AHN op 20 september met de duofiets de verbinding verzorgd van het open huis van gezondheidscentrum Roerdomp en de wijkdag van het wijkplatform in Buurtplein Doorslag.

Ook de uitgebreide publiciteit rond het 40-jarig bestaan van de AHN en de uitreiking van de Anna van Rijnpenning aan Annemarie Roos droeg bij aan het vergroten van onze naamsbekendheid. Door diverse media, zoals de Molenkruier, Nieuwegein Dichtbij, Pen.nl en RTV Utrecht werd hieraan immers aandacht besteed.



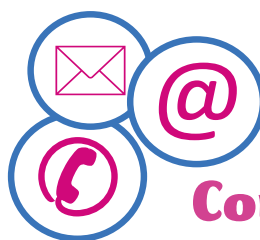
Schilderingen viering 40-jarig bestaan

Jaarcijfers 2014



Jaarcijfers 2014	
Baten	21.200
Hulpverlenersvergoedingen	2.280
Bruto Marge	18.920
Bedrijfslasten	
Kantoorkosten	1.418
Afschrijvingskosten	156
Huisvestingskosten	490
Website, promotie, nieuwsbrief	3.787
Overige organisatiekosten	8.077
Som der bedrijfslasten	13.928
Financiële baten	28
Exploitatieresultaat	4.964

Doordat de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor 100% op vrijwilligers draait, vertegenwoordigen de bedrijfslasten slechts een fractie van de geleverde waarde aan inzetten. Het betreft 21.720 uur aan vrijwillige inzet, welke een waarde vertegenwoordigt in het maatschappelijk verkeer van circa € 413.000,-.



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegein.nl

www.hulpdienstnieuwegein.nl