Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord 3

De vrijwilligers 4

De hulpvragers 7

De verleende hulp en ondersteuning 8
- Stabilisatie groei, verdere toename intensiteit
- Individuele ondersteuning
- Samenwerking bij collectieve activiteiten
- Laagdrempelige informatie

Voorzieningen voor AHN-vrijwilligers 14

Overige activiteiten en ontwikkelingen 15
- De transformatie van Stichting naar Vereniging
- De transformatie van een organisatie met alleen vrijwilligers naar een combinatie van vrijwilligers en een minimale basis aan betaalde krachten
- Het investeren in middelen en mensen
- Het investeren in ketensamenwerking

Tevredenheidsonderzoeken 17
- Specifieke bevindingen AHN-dienstverlening
- Verbeteringen
- Betekenis voor hulpvragers en vrijwilligers

Jaarcijfers 2017 19

Voorwoord

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) is een vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor het welzijn van Nieuwegeinse inwoners, die zonder hulp in een kwetsbare positie komen of blijven. Onze vrijwilligers staan klaar als hulp van familie, vrienden of bekenden niet voldoende is of als professionele instellingen geen hulp kunnen bieden.

2017 was voor de AHN een jaar dat in het teken stond van transformatie. Een ingrijpend verander – en ontwikkeltraject op meerdere terreinen van de organisatie, dat nodig was om goed in te kunnen blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen. We zien een verschuiving van beroepszorg naar vrijwilligerswerk. De vraag en kenmerken van hulpvragers verbreden en het beroep op vrijwilligers is de afgelopen jaren in aantal en intensiteit sterk toegenomen.

Na vijf opeenvolgende jaren van groei, stabiliseerde de individuele hulpverlening dit jaar op een niveau van 5.899 hulpinzetten en 328 individuele hulpvragers. Daarentegen nam de aard, problematiek en bijgevolg de intensiteit van hulpvragen die door professionele organisaties naar de AHN verwezen werden, wel verder toe. Voor het eerst in onze geschiedenis is het merendeel van onze hulpvragers/cliënten, verwezen door (professionele) organisaties (53%). Naast de individuele hulpverlening hebben wij in 2017 ook weer diverse samenwerkingspartners geholpen bij het organiseren van collectieve activiteiten.

Het hoge aantal hulpbemiddelingen en de grotere complexiteit daarvan, heeft geen invloed gehad op de zorgvuldigheid van onze aanpak. Dat bleek dit jaar uit de tevredenheidsonderzoeken die werden gehouden onder zowel onze vrijwilligers en hulpvragers, als onder verwijzers van professionele organisaties. Onze overall dienstverlening wordt door onze vrijwilligers beoordeeld met een 8,1; van hulpvragers krijgen wij een 8,2 en van verwijzers een 7,9. Beoordelingen die gezien mogen worden!

In dit jaarverslag geven we een beeld van onze activiteiten en de belangrijkste ontwikkelingen in 2017.

Namens het bestuur,

Monique Laurier
Bestuursvoorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein

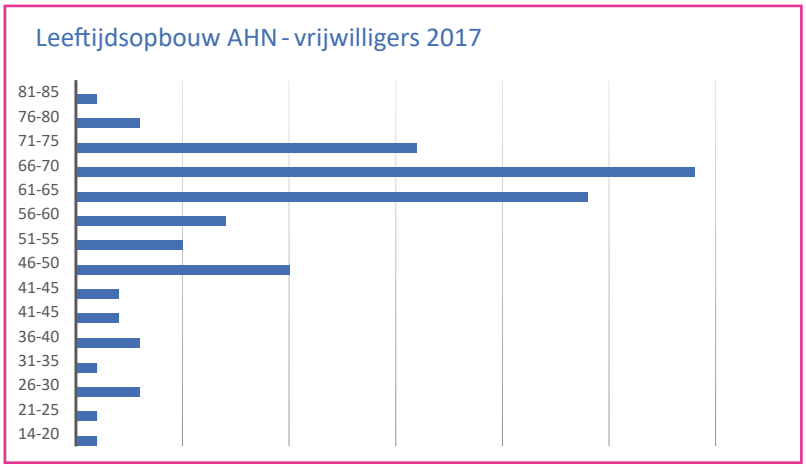
Mei 2018

> “No nonsens, passende hulp wordt snel geboden. Mouwen opstropen en aan het werk. Cliënten zijn positief over de hulp”

Opmerking van verwijzer professionele organisatie, tevredenheidsonderzoek 2017

De vrijwilligers

Eind 2017 waren er 104 vrijwilligers actief voor de AHN. Eind 2016 bedroeg het aantal vrijwilligers 114, een daling van 9%. De leeftijd van onze vrijwilligers ligt tussen 14 jaar en 85 jaar, maar het merendeel van de vrijwilligers is tussen de 60 en 75 jaar oud. Hiervan is 53% vrouw en 47% man.



In 2017 lag het verloop met 30 vrijwilligers aanzienlijk hoger dan andere jaren. Dit houdt verband met de professionaliseringsslag die in 2017 is ingezet en het feit dat een toenemend aantal vrijwilligers binnen een jaar alweer afhaakt. Dit laatste omdat zij een betaalde baan vonden of het vrijwilligerswerk van de AHN niet bij hen paste. Ook is er een groep mensen die stopt vanwege toenemende beperkingen en/of gezondheidsklachten. Tenslotte zien we sinds 2016 dat een aantal vrijwilligers stopt op het moment dat zij de AOW leeftijd bereikt hebben. Het gaat hier vermoedelijk om mensen die door instanties zijn gestimuleerd om via vrijwilligerswerk te participeren in de samenleving.

In 2017 hebben de vrijwilligers weer veel werk met elkaar verzet:

- 6.820 hulpinzetten voor hulpvragers, bestaande uit enerzijds directe hulp (5.899 inzetten), en anderzijds bemiddeling en coördinatie (921 inzetten) van hulpvragen.
- 1.031 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling en promotie.

Dat wil zeggen dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 1,4 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van circa 3,4 uur per week.

Uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek 2017 blijkt een grote betrokkenheid en intrinsieke motivatie van AHN-vrijwilligers, nl.:

- 83% van de vrijwilligers is al langer dan één jaar en 61% is al langer dan 4 jaar actief voor de AHN.
- 90% van de vrijwilligers is minimaal één keer per maand actief en 71% is minimaal één keer week actief als AHN-vrijwilliger. Bovendien wil 8% van de respondenten zich nog vaker inzetten.

Individuele hulp en ondersteuning.

- 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 (10%). Een enkele vrijwilliger merkt op dat hij/zij zelf niet eenzaam wordt door zich in te zetten voor de medemens (zie figuur 1).

Figuur 1: Motivatie om vrijwilligerswerk te doen

> "Geweldig werk wat deze mensen doen. Komt uit het hart"

Opmerking van hulpvrager, tevredenheidsonderzoek 2017

Naast 107 vrijwilligers die de feitelijke hulpinzetten voor hulpvragers uitvoerden, is er ook een aantal vrijwilligers met organisatorische taken:

- Zes vrijwilligers droegen zorg voor de dagelijkse bemiddeling tussen hulpvraag en hulpaanbod.
- Door de verbreding van hulpvragen, kenmerken van hulpvragers en/of samenwerkingspartners neemt de behoefte aan afstemming en coördinatie rond bepaalde thema's toe. De coördinatie van de projecten 'thuisadministratie' en 'levensboeken', het beheer van de AHN-duofiets alsook het beheer van de AHN-website is bij een viertal projectcoördinatoren onder gebracht.
- De redactie van onze nieuwsbrief 'Kompassie', die twee tot drie keer per jaar aan alle vrijwilligers verstuurd wordt, bestond uit vier redactieleden.

Bestuur

In 2017 zijn twee bestuursleden afgetreden en zijn er vier nieuwe leden toegetreden tot het AHN-bestuur. Het bestuur van de Vereniging-AHN is met zes bestuursleden voltallig. Naast de aansturing en operationele bedrijfsvoering van de organisatie, ging in 2017 veel aandacht uit naar het transformatieproces van de AHN. Dit betrof:

- De transformatie van Stichting naar Vereniging met bijbehorende besturingsprocessen ter versterking van het leiderschap en verbinding van denk- en doekracht in de organisatie.
- De transformatie van een organisatie met alleen vrijwilligers naar een combinatie van vrijwilligers en een minimale basis aan betaalde krachten.
- Het investeren in middelen en mensen, om te kunnen blijven voldoen aan de toenemende vraag naar 'maatwerk' oplossingen in het sociale domein.
- Het investeren in ketensamenwerking ter verbetering van de samenhang in passende ondersteuning voor inwoners. Op bladzijde 16 leest u hier meer over.

De hulpvragers

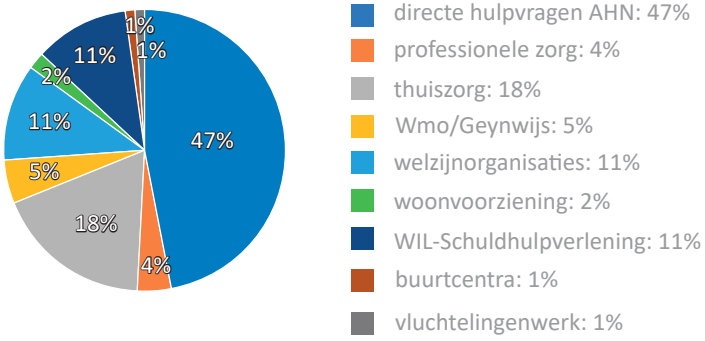
Bij de AHN spreken wij over hulpvragers daar waar professionele organisaties het over cliënten hebben. Als in deze tekst cliënten staat, worden daarmee bedoeld de mensen die naar de AHN verwezen zijn door professionele organisaties.

In 2017 hebben 328 inwoners/families hulp ontvangen van AHN-vrijwilligers. Hiervan heeft 47% de AHN rechtstreeks benaderd met hun hulpvraag en is 53% verwezen via andere organisaties (zie figuur 2). Voor het eerst in onze geschiedenis is het merendeel van de inwoners die AHN-hulp ontvangen hebben, verwezen door professionele organisaties.
Dit gaat gepaard met een gestage verbreding van de vraag en kenmerken van hulpvragers.

Verwijzers

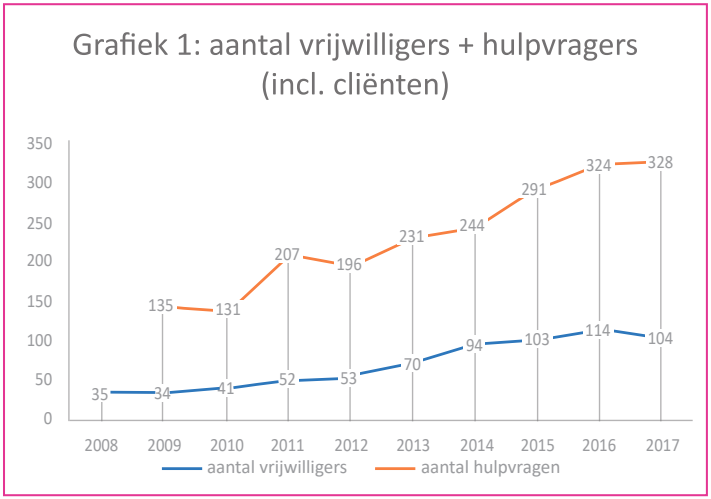
Cliënten werden verwezen door het sociale wijkteam (Geynwijs/Wmo), de professionele zorg (huisartsen, fysiotherapeuten, ouderenzorg, ziekenhuis, de Basis, MEE, Altrecht), thuiszorgorganisaties (Vitras, Rivas, Buurtzorg, Zorgspectrum, huishoudelijke hulp), welzijnsorganisaties (Netwerk Vrijwilligers in de Zorg, Movactor, Handje

Figuur 2: Herkomst hulpvragers en cliënten 2017



> *"U zou mijn vrijwilliger eens in het zonnetje kunnen zetten. Wat hij allemaal voor mij heeft gedaan, is geweldig!"*

Helpen, de Zonnebloem, kerken), Buurtcentra (incl. Verhuisadviseur), Unit schuldhulpverlening van Werk en Inkomen Lekstroom (WIL), woonvoorzieningen (Lister, Reinaerde) en Vluchtelingenwerk Nieuwegein.



Aantal hulpvragen

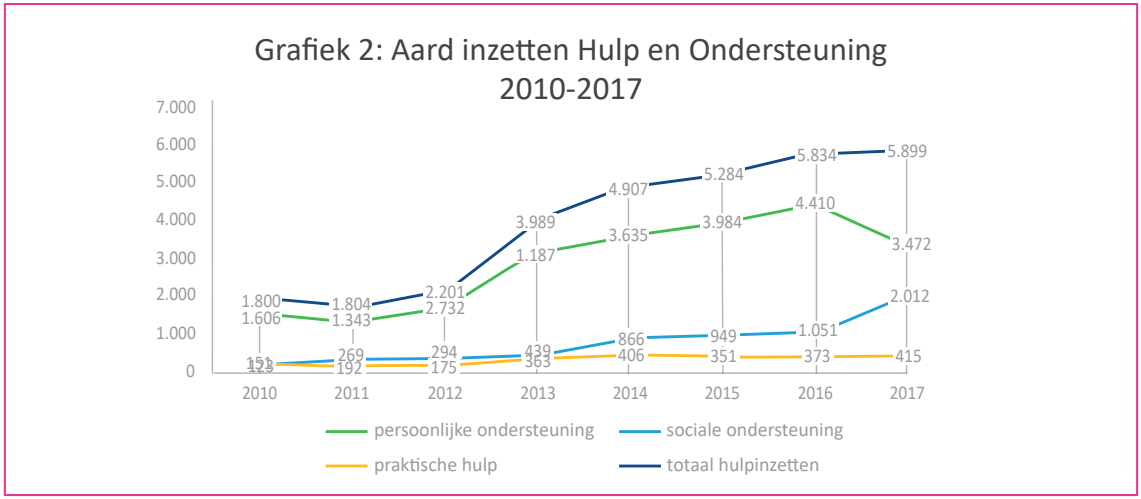
Zoals blijkt uit grafiek 1 lijkt het aantal hulpvragers en vrijwilligers na jaren van groei te stabiliseren. In 2017 heeft de AHN 729 keer hulpvragen bemiddeld. Van de 729 hulpvragen zijn er 643 bemiddeld, 75 hulpvragen zijn na bemiddeling teruggetrokken of vervallen. Voor 9 hulpvragen kon niet tijdig worden voorzien in een vrijwilliger. Tot slot zijn twee hulpvragen doorverwezen naar andere organisaties die daarop beter zijn toegerust.

De verleende hulp en ondersteuning

Het sociale domein is de laatste jaren enorm veranderd. In het kader van de participatiesamenleving en kostenbesparing wordt er meer van burgers verwacht en is de behoefte aan hulpverlening door vrijwilligers groter. Na vijf opeenvolgende jaren van groei, stabiliseerde de individuele hulpverlening dit jaar op een niveau van 5.899 hulpinzetten. Daarentegen namen de vraag en kenmerken van cliënten/hulpvragers en de intensiteit van hulpvragen verder toe. Zeer intensieve vragen naar praktische hulp, die de grens van het vrijwillige overschreden werden geweigerd. Dat geldt ook voor cliënten met ernstige gedrags- of persoonlijkheidsproblematiek. Bij twee cliënten werd een reeds in behandeling genomen hulpvraag om die reden stopgezet. Voor het eerst in onze geschiedenis is het merendeel van onze individuele hulpvragers/cliënten, verwezen door (professionele) organisaties (53%). Naast de individuele hulpverlening hebben wij in 2017 ook weer diverse samenwerkingspartners geholpen bij het organiseren van collectieve activiteiten. Via de vernieuwde AHN-website zetten wij bovendien in op laagdrempelige informatievoorziening voor inwoners die in een kwetsbare situatie verkeren en hun mantelzorgers.

Stabilisatie groei, verdere toename intensiteit

In 2017 is in totaal 6.820 keer hulp geboden aan 328 individuele hulpvragers. Grafiek 2 toont het verloop van de netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) voor individuele hulpvragers over de periode 2010 tot en met 2017.



Evenals vorige jaren zijn de meeste hulpinzetten toe te schrijven aan persoonlijke ondersteuning en begeleiding. Ook de inzetten op het gebied van sociale ondersteuning namen vanwege een aantal intensieve 'maatjescontacten' sterk toe. Deze ondersteuning wordt veelal verleend aan hulpvragers met een langdurige zorgvraag en/of met ernstige/ meervoudige problematiek. De groei van de verleende hulp in de afgelopen jaren laat zich verklaren doordat de taken 'langdurige ondersteuning, begeleiding en zorg' geleidelijk vanuit de AWBZ zijn overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Gemeenten, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de Wmo, hanteren hierin sinds 2011 een 'gekantelde' manier van werken. Deze houdt in dat eerst de zelfredzaamheid en mogelijkheden van burgers zelf aangesproken wordt en een beroep wordt gedaan op hun sociale omgeving en dat afgestapt is van de standaard voorzieningen uit de Wmo. In de nieuwe Wmo die in 2015 van start is gegaan, is bovendien het 'automatische' recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen.

Individuele ondersteuning

Zoals uit tabel 1 blijkt was dit jaar de vraag naar begeleid vervoer, boodschappen doen en sociaal contact het grootst. Dit is

Samenwerking bij collectieve activiteiten

een direct gevolg van het feit dat mensen met beperkingen tegenwoordig langer thuis blijven wonen. De afname in het begeleid vervoer is te verklaren doordat een aantal cliënten die drie keer per week begeleid werden naar een dagbesteding, verhuisd zijn naar een zorginstelling.
Het toenemend aantal verwijzingen van professionele organisaties, gecombineerd met een toenemende kwetsbaarheid en isolement van hulpvragers vertaalt zich in de sterke toename van sociaal contact. De toegenomen inzetten op administratief gebied en regelhulp zijn vooral een gevolg van de samenwerking die de AHN in 2015 is aangegaan met de afdeling Schuldhulpverlening van Werk en Inkomen Lekstroom (WIL). Het mooie zomerweer vertaalde zich dit jaar in een toename van het aantal wandelingen. Ook onze duofiets was weer vol in bedrijf, hetgeen zich vertaalde in een record van 3.350 km afgelegde kilometers!

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning

Aard hulp/ondersteuning	2017	2016
Persoonlijke ondersteuning en begeleiding, zoals:	3.472	4.410
• Begeleid vervoer	1.235	2.721
• Boodschappen doen	1.454	1.214
• Administratie / regelhulp /	675	422
hond uitlaten / spraakondersteuning	37	53
Sociale ondersteuning, zoals:	2.012	1.051
• Sociaal contact, winkelen, uitstapjes	1.524	518
• Wandelen en (duo) fietsen	355	298
• Levensboek maken	133	235
Praktische hulp, zoals:	415	373
• Klusjes in/om huis	232	141
• Tuinonderhoud	158	157
• Computerhulp / knoppenhulp	25	75

Samenwerking bij collectieve activiteiten

Naast de individuele hulpverlening werd met diverse initiatieven en instellingen samengewerkt in de ondersteuning van inwoners, te weten:

- Vrijwilligers maakten 25 keer fietstochtjes op de AHN-duofiets met bezoekers van dagbestedingen.
- Vrijwilligers ondersteunden 14 keer workshops schuldhulpverlening van de WIL.
- Zes vrijwilligers leverden ondersteuning bij de Sport- en Speldag van de Rotary Club.
- Wij namen met de AHN-duofiets deel aan het Cityplaza Sport Event op 24 & 25 juni.
- Samen met de beheergroep Fort Vreeswijk, Huisartsenpost Vreeswijk, Buurtzorg en het Repair Café werd een gezellige 'Rollator-APK' georganiseerd.
- Bij 50 gezinnen werden kerstpakketten afgeleverd t.b.v. de samenwerkende Kerken.
- Een aantal materiedeskundige vrijwilligers adviseerden het bestuur van Stichting Jeugdland Nieuwegein inzake de procesaanpak om te komen tot nieuwbouw op het terrein van bouwspeeltuin Jeugdland.

Laagdrempelige informatie

Eind 2015 werd onze website vernieuwd. De vernieuwde AHN-website wijst de weg naar een breed en toegankelijk hulp- en ondersteuningsaanbod van plaatselijke initiatieven. Ook bevat de website 'handige informatie', zoals informatie over veranderingen in de zorg, informatie over wetten, regels, rechten en plichten, informatie over financiële regelingen, etc. 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, naast haar eigen hulpaanbod, ook oplossingen op het gebied van zorg en welzijn van netwerkpartners onder de aandacht. Zo kunnen mensen zelf kiezen, zelf bepalen en participeren binnen de mogelijkheden die er zijn.

Onze vernieuwde website wordt beter bezocht dan de oude website, maar minder dan in 2016. Zoals uit onderstaande tabel blijkt, is de daling van het aantal gebruikers vooral toe te schrijven aan gebruikers van buiten Nieuwegein. Analysegegevens tonen dat vooral het aantal bezoekers uit het buitenland sterk gedaald is.

Tabel 2: Intensiteit raadplegen website AHN

Parameter	2017 (nieuwe website)	2016 (nieuwe website)	2015 (oude website)
Aantal gebruikers	2.759	3.719	1.834
bezoekers uit Nieuwegein	1.470	1.634	-
% terugkerende gebruikers	31%	33%	25%
Aantal sessies	3.918	5.459	2.385
Aantal paginaweergaven	14.351	19.027	6.432
Geraadpleegde pagina's/sessie	3,7	3,5	2,7
bezoekduur (minuten: seconden)	2:39	3:11	2:11

Bistronomie
't Zomerhuis
Culinair
Genieten

Kompassie
Kompassie
Kompassie

Voorzieningen voor 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 een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich bij de hulpvrager kan legitimeren. Sinds medio 2017 hanteren wij bovendien een 'VOG[1] 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 vraag 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.

In 2017 zijn er twee drukbezochte scholingsbijeenkomsten verzorgd, te weten een training '*omgaan met dementie*', en een informatiebijeenkomst '*neurologische ziektebeelden*' . De opkomst per bijeenkomst lag op resp. 14 en 18 vrijwilligers. Zij beoordeelden elke bijeenkomst met een 8+. Naast AHN-vrijwilligers namen aan beide bijeenkomsten ook vrijwilligers van het Rode Kruis deel. Daarnaast werden er in totaal drie intervisiebijeenkomsten georganiseerd voor vrijwilligers die zich bezig houden met 'thuisadministratie' en het 'maken van levensboeken'.

De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via de nieuwsbrief Kom*passie*. Daarnaast zijn er in 2017 twee koffieochtenden, een zomerbijeenkomst en een eindejaarsbijeenkomst belegd voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken met (nieuwe) 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.

Via de AHN-website faciliteren wij vrijwilligers met praktische informatie (zoals specifieke informatie hoe om te gaan met bepaalde omstandigheden, trainings- en cursusaanbod) 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 op de website raadplegen.

[1] *VOG: Verklaring Omtrent Gedrag*

Overige activiteiten en ontwikkelingen

2017 was voor de AHN een jaar dat in het teken stond van transformatie. Een ingrijpend verander– en ontwikkeltraject op meerdere terreinen van de organisatie, om goed in te kunnen blijven spelen op de ontwikkelingen die er vanuit de samenleving op de AHN af komen.

De transformatie van Stichting naar Vereniging

Op 29 december 2017 is de Stichting AHN formeel omgezet naar de Vereniging AHN. Hiermee werd invulling gegeven aan één van 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 de basis van de AHN.

De transformatie van Stichting naar Vereniging diende gepaard te gaan met bijbehorende besturingsprocessen ter versterking van het leiderschap en verbinding van denk- en doekracht in de organisatie. Het daartoe ingezette ontwikkelingstraject leidde medio 2017 tot een uitbreiding van het AHN-bestuur naar zes leden. Daarmee is het bestuur van de Vereniging AHN voltallig en dit bestuur zal de ontwikkeling van de besturingsprocessen verder ter hand nemen.

Transformatie van een organisatie met alleen vrijwilligers naar een combinatie van vrijwilligers en een minimale basis aan betaalde krachten

De AHN biedt vooral 'aanvullende hulp' in de levenssfeer van hulpvragers thuis. Door de verminderde mogelijkheden van beroepsmatige zorg en hulpverlening wordt er een steeds groter beroep op de AHN gedaan. Als gevolg hiervan bleek in 2017 voor het eerst in onze geschiedenis dat het merendeel van onze hulpvragers/ cliënten, verwezen is door (professionele) organisaties (53%). Doordat traditionele sociale verbanden in de voorbije decennia ook steeds losser zijn geworden, verkeren hulpvragers bovendien steeds vaker in een kwetsbare situatie.
Naast de veranderende vraag van onze hulpvragers, zien organisaties die een opdracht hebben op het gebied van re-integratie en activering van mensen, het vrijwilligerswerk van de AHN als een probaat middel om inwoners te helpen te participeren in de samenleving.

Om in te kunnen blijven inspelen op de ontwikkelingen die er op de AHN afkomen financiert Gemeente Nieuwegein gedurende een periode van twee jaar twee formatieplaatsen. Zodoende is de AHN in 2017 voor het eerst in haar 43-jarig bestaan werkgever geworden.

Investeren in middelen en mensen, om te kunnen blijven voldoen aan de toenemende vraag naar 'maatwerk' oplossingen

Naast 'op maat' trainingen en intervisies hanteren wij sinds medio 2017 een 'VOG op maat' beleid voor koppelingen tussen hulpvragers en vrijwilligers. Ook zijn wij begonnen met de vervanging van ons geautomatiseerde registratiesysteem door een systeem dat beter aansluit bij onze wens om snelle en betrouwbare maatwerkkoppelingen te maken en managementinformatie te genereren. Voor het organiseren en begeleiden van activiteiten gericht op (re)socialisatie en een zo zelfstandig mogelijke deelname aan de maatschappij is een beroepskracht geworven in de functie van 'Makelaar/Begeleider Vrijwillige Hulpverlening en Participatie'

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

In dit verband hebben wij in verschillende samenstellingen verkennende gesprekken gevoerd met de gemeente en ketenpartners. Dit heeft inmiddels geleid tot uitbreiding van ons activiteitenaanbod (2018) waarin ook mensen kunnen participeren die zich in een kwetsbare positie bevinden. Bij de signalering en opvolging van problemen op uitvoerend niveau, trekken wij indien nodig bij andere instanties aan de bel en overleggen regelmatig casussen ter verbetering van de samenhang in de ondersteuning aan inwoners. Dit heeft inmiddels geleid tot aanscherping van samenwerkingsafspraken met bepaalde uitvoeringspartners. Ook is met de Adviesraad Sociaal Domein afgesproken dat wij onze ervaringsdeskundigheid met hen zullen delen.

Tevredenheidsonderzoeken 2017

Ter aanvulling van de ontwikkel- en verbeteragenda hebben wij medio 2017 tevredenheidsonderzoeken uitgezet onder zowel onze vrijwilligers en hulpvragers/cliënten, als onder professionele verwijzers van ketenpartners. Wij zijn blij met de goede respons van de hulpvragers (118 reacties, 24% respons) en vrijwilligers (48 reacties, 42 % respons). De respons van hulpverwijzers (professionele organisaties) lag met een totaal van 11 respondenten (26% respons) helaas wat aan de lage kant. Niettemin blijkt dat de meningen van hulpverwijzers in grote lijnen overeenkomen met die van hulpvragers. Wij zijn bijzonder trots op de grote tevredenheid en waardering voor onze vrijwillige dienstverlening in zijn geheel. Zo gaven onze hulpvragers ons een gemiddeld rapportcijfer van 8,2. Onze vrijwilligers beoordeelden ons met een gemiddeld rapportcijfer van 8,1 en de verwijzers die gereageerd hebben beoordeelden ons met een gemiddelde van 7,9. Een prachtige waardering!

Specifieke bevindingen AHN-dienstverlening

Waardering van hulpvragers en verwijzers over diverse aspecten van de dienstverlening:

- 83% van de hulpvragers en 50% van de verwijzers is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de AHN;
- 83% van de hulpvragers en 82% van de verwijzers is (zeer) tevreden over het contact (via telefoon of mail) met de AHN;
- Van de hulpvragers heeft 65% binnen één week en 91% binnen één maand hulp ontvangen
- Van de cliënten die via verwijzers aangemeld werden voor hulp, ontving 42% binnen één week en 92% binnen drie weken hulp van de AHN;
- 87% van de hulpvragers is (zeer) tevreden over de snelheid waarop zij hulp kregen;
- 97% is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de AHN-vrijwilliger;
- 94% van de hulpvragers is (zeer) tevreden over de behulpzaamheid van de AHN-vrijwilliger;
- 92% van de hulpvragers is (zeer) tevreden over de werkzaamheden van de AHN-vrijwilliger;
- 100% van de verwijzers is (zeer) tevreden over de samenwerking met de AHN;
- Verwijzers geven aan dat 90% van hun cliënten positief is over de geboden hulp door AHN-vrijwilligers; negatieve reacties hebben vooral betrekking op de gevraagde reiskostenvergoeding.

Waardering van vrijwilligers over diverse aspecten van de dienstverlening:

- 81% van de vrijwilligers vindt dat de verstrekte informatie over de hulpvraag voldoende is en 86% vindt dat de informatie altijd/meestal correct is;
- 63% van de vrijwilligers is (heel) tevreden over de bereikbaarheid van de AHN en 71% is (heel) tevreden over het contact met kantoor;
- 95% van de vrijwilligers die in het verleden wat gemeld hebben, geeft aan dat dit opgepakt wordt;
- 96% van de vrijwilligers vindt dat het contact met hun hulpvragers (heel) goed verloopt;

- 88% van de vrijwilligers vindt het vrijwilligersbeleid en de gedragscode van de AHN (heel) duidelijk en 95% geeft aan hier niets in te missen. Echter vraagt 5% van de vrijwilligers meer aandacht voor het bewaken van de grenzen aan het vrijwilligerswerk;
- 85% van de vrijwilligers geeft aan het gebruik van de AHN-identiteitspas nuttig te vinden;
- 85% van de vrijwilligers heeft in de afgelopen jaren meegedaan aan activiteiten voor vrijwilligers (scholing, intervisie, koffieochtenden, seizoen afsluitingen) en 67% geeft aan hier (heel) tevreden over te zijn. Een deel van de vrijwilligers staat neutraal (23%) tegenover het activiteitenaanbod of heeft hierover geen mening (8%);
- 90% van de vrijwilligers leest onze nieuwsbrief 'de Kompassie' altijd/meestal en 92% is (zeer) tevreden over de inhoud hiervan.

De vernieuwde AHN-website wordt een goed en nuttig initiatief genoemd. Deze wijst de weg naar een breed en toegankelijk hulp- en ondersteuningsaanbod. Desondanks wordt de website weinig geraadpleegd, noch door verwijzers noch door hulpvragers. Dat moet beter.

Verbeteringen

Om de tevredenheid nog verder te verhogen hebben we op basis van bevindingen uit deze tevredenheidsonderzoeken direct een aantal verbeteringen in de bedrijfsvoering doorgevoerd, nl:

- Per 1 januari 2018 is de AHN-hulplijn (030-6067409) tijdens werkdagen een uur langer direct bereikbaar zijn, nl. tussen 10.00 – 12.30 uur;
- De telefonische bereikbaarheid voor vrijwilligers is verruimd. De AHN is tijdens werkdagen direct telefonisch bereikbaar op nr. T. 030 – 3073574;
- Verwijzers zullen voortaan structureel geïnformeerd worden indien hun cliënt bemiddeld is naar hulp.

Betekenis voor hulpvragers en vrijwilligers

De tevredenheidsonderzoeken tonen aan dat hulpvragers, verwijzers en vrijwilligers over het algemeen erg tevreden zijn over de dienstverlening van de AHN. Gevraagd naar verbetersuggesties, reageerden een aantal hulpvragers en verwijzers dat zij graag een verbreding van ons hulpaanbod zien. Naast suggesties voor verbetering werden wij vooral overstelpt met blijken van waardering.

Als motief om vrijwilligerswerk te doen geeft het merendeel van onze vrijwilligers aan 'iets voor een ander te willen betekenen'. Daar zijn wij met zijn allen uitermate goed in geslaagd!

Jaarcijfers 2017

Staat van baten en lasten over 2017	
Baten	€ 138.386
Personeelskosten	€ 86.771
Afschrijvingskosten	€ 1.522
Activiteitkosten	€ 17.485
Huisvestingskosten	€ 4.529
Website, promotie, nieuwsbrief	€ 5.092
Kantoorkosten	€ 4.174
Overige organisatiekosten	€ 19.787
Som der bedrijfslasten	€ 139.360
Financiële baten	€ 86
Exploitatieresultaat	- € 760

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 2017			
Activa	Passiva		
Materiële vaste activa	€ 6.502	Verenigingsvermogen	€ 14.295
Vlottende activa	€ 12.516		
Liquide middelen	€ 79.401	Kortlopende schulden	€ 84.124
Totaal activa	€ 98.419	Totaal passiva	€ 98.419

Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein
(030) 6067409
info@hulpdienstnieuwegein.nl
www.hulpdienstnieuwegein.nl