



Algemene **Hulpdienst**

Nieuwegein

Jaarverslag 2020

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De vrijwilligers	4
• Bestuur en Algemene Leden Vergadering (ALV)	
De hulpvragers, cliënten en deelnemers	6
• Deelnemers groepsactiviteiten	
• Individuele hulpvragers en verwezen cliënten	
• Ontwikkeling hulpvragers, cliënten en vrijwilligers	
De dienstverlening	10
• Voorkomen van eenzaamheid en sociaal isolement in lockdown periodes	
• Verschuiving in de hulp en ondersteuning	
• Verleende hulp en ondersteuning	
• Samenwerking bij speciale acties	
• Informatie over laagdrempelige voorzieningen	
Voorzieningen voor vrijwilligers	16
Overige ontwikkelingen	18
Jaarcijfers 2020	19

Voorwoord

De coronapandemie, die dit jaar de samenleving wereldwijd in zijn greep hield, vroeg dit jaar alle aandacht, flexibiliteit en creativiteit om (kwetsbare) inwoners waar mogelijk te ondersteunen. Nooit eerder hebben wij zo sterk ervaren hoe belangrijk het onderlinge contact tussen vrijwilligers, deelnemers en hulpvragers voor eenieder is. En juist in deze periode bleek samenwerking met onze formele en informele partnerorganisaties cruciaal in de gezamenlijke ondersteuning van kwetsbare inwoners.

We vaarden scherp aan de wind, steeds de RIVM regels in acht nemend, maar wel zoekend naar het maximaal mogelijke om mensen die in een kwetsbare situatie zaten, te bereiken en/of te ondersteunen. Naast het gebruikelijke ondersteuningsaanbod, zetten AHN-vrijwilligers zich tijdens de Coronacrisis extra in als belmaatje, het organiseren van tele-koffiepraatjes, het schrijven van kaarten en het bezorgen van 'zwerfboeken' en 'zwerflegpuzzels' bij mensen thuis. Ook werden er gratis kinderboeken en spelletjes verzorgd voor kinderen tot 12 jaar, die beschikbaar waren gesteld door de Speelgoedbank. In samenwerking met de Ruilfabriek en de Rotaryclub bezorgden AHN-vrijwilligers tevens plantjes en oliebollen, bij ons bekende inwoners die een steuntje in de rug konden gebruiken.

Wij zagen een toename van isolement en problematiek bij onze kwetsbare hulpvragers en ook bij onze kwetsbare vrijwilligers. In periodes dat fysieke ontmoetingen niet mogelijk waren, was er veelvuldig contact met professionals over gedeelde zorg en ondersteuning van diverse inwoners. Ook verzonden wij tijdens de lockdown wekelijks een 'harte groet' via email naar vrijwilligers en deelnemers groepsactiviteiten, om hen zo een hart onder de riem te steken en om in contact te blijven.

Ook constateerden wij een opvallende toename (26%) van vrijwilligers, veelal bestaande uit inwoners die sinds maart 2020 thuis werken. Zij missen het directe contact met collega's en melden zich aan als vrijwilliger om hun eigen isolement te doorbreken en om de zinnen te verzetten na een dag thuis werken. Ook de oudere vrijwilligers vinden het fijn als ze benaderd worden voor een inzet, het geeft hun weer wat om handen.

De aard van ons gebruikelijke aanbod van individuele hulp- en ondersteuning verschoof aanzienlijk. T.o.v. 2019 steeg in 2020 het aantal inzetten op sociale ondersteuning met 13% en daalden de inzetten op praktische hulp met 26%. Een belangrijke factor in deze verschuiving is uiteraard het effect van de Coronapandemie. Daarnaast laten beleidswijzigingen, zoals de invoering van het Wmo-abonnementsrecht (in 2019) en het Automaatje (in 2018), ook een duidelijke verschuiving in de hulpvraag zien.

Ondanks de beperkingen rondom de organisatie van onze groepsactiviteiten zijn deze toch nog 494 keer bezocht. Deze activiteiten worden bezocht door een mix van hulpvragers, vrijwilligers en overige inwoners uit Nieuwegein. Hiermee hebben medeburgers in totaal 4.642 keer gebruik gemaakt van dienstverlening van AHN.

Namens het bestuur van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein,
Monique Laurier
Directeur

“ Wat ben ik blij met datgene jullie voor mij doen. Het valt voor mij niet altijd mee de juiste woorden uit te spreken, maar bedankt voor jullie leuke harte groeten ter bemoediging. ”

Mailbericht van deelnemer groepsactiviteiten tijdens de lockdown

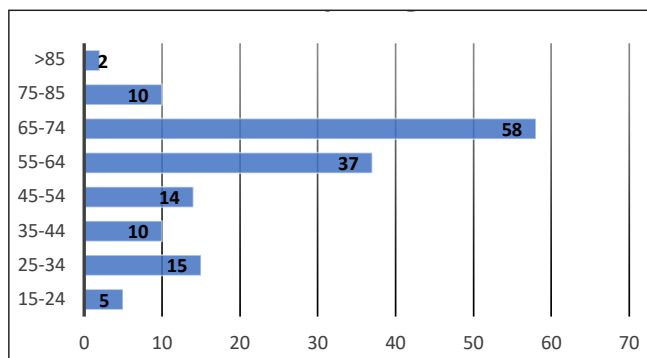
De vrijwilligers

Eind 2020 waren er 142 vrijwilligers actief voor de AHN tegenover 115 vrijwilligers eind 2019. Een opvallende groei (26%), die veelal bestaat uit inwoners die sinds maart 2020 thuis werken. Zij missen het directe contact met collega's en melden zich aan als vrijwilliger om hun eigen isolement te doorbreken en om de zinnen te verzetten na een dag thuis werken. Maar we namen ook een groei waar van vrijwilligers zonder baan, die kwetsbaar zijn en/of een afstand met de arbeidsmarkt hebben en via het vrijwilligerswerk zoeken naar structuur en zingeving.

In totaal waren er in 2020, 151 vrijwilligers actief, waarvan er 36 functioneel beperkt (24%) zijn en 17 vrijwilligers maatwerk behoeven (11%). Beperkingen zijn zeer divers: o.a. visuele-, auditieve- en fysieke beperkingen, sociale en mentale beperkingen, psychische problemen en/of chronische ziektes en taalbarrières.

Het aantal vrijwilligers dat jonger is dan 65 jaar (54%) is ongeveer gelijk aan het aantal vrijwilligers dat ouder is dan 65 jaar (46%). Naast een grote diversiteit in leeftijd, neemt ook de diversiteit in achtergronden van vrijwilligers toe. Ons vrijwilligersbestand bestaat voor 52% uit vrouwen en 48% uit mannen.

Grafiek 1: leeftijdsopbouw AHN-vrijwilligers



“Ik vind jullie geweldig en ook dat er zoveel lieve steun is van alle vrijwilligers. Ik wens jullie allemaal veel sterkte en gezondheid.”

Mailbericht van hulpvrager/bezoeker groepsactiviteiten tijdens de lockdown

Ondanks de beperkingen vanwege de coronapandemie hebben onze vrijwilligers in 2020 toch weer veel werk met elkaar verzet:

- 5.591 hulpinzetten voor medeburgers, bestaande uit enerzijds directe hulp/ondersteuning (4.148 inzetten), en anderzijds bemiddeling en coördinatie (651 inzetten) van hulp/ondersteuning.
- 792 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling.

In totaal gaat het om ca. 13.400 uren aan vrijwilligerswerk.

Naast vrijwilligers die de feitelijke hulp en ondersteuning aan hulpvragers leverden, is er ook een aantal vrijwilligers met andere taken.

- Zes vrijwilligers, onze contactpersonen, droegen zorg voor de dagelijkse bemiddeling tussen hulpvraag en hulpaanbod.

- De dagcoördinatie van groepsactiviteiten en de coördinatie projecten 'thuisadministratie', 'levensboeken' en 'grote klussen', het beheer van de beide AHN-duofietsen alsook het beheer van de AHN-website is bij een zevental (project)coördinatoren onder gebracht.
- De redactie van onze nieuwsbrief 'Kompassie', die drie keer per jaar aan alle vrijwilligers verstuurd wordt, bestond uit drie redactieleden.

Bestuur en Algemene Leden Vergadering (ALV)

Het bestuur bestond in 2020 uit vijf leden, waarvan twee leden in de loop van het jaar zijn afgetreden.

Er zijn twee Algemene Leden Vergaderingen (ALV's) gehouden, die vanwege de beperkende maatregelen vanwege de coronapandemie, respectievelijk via mail en via Teams werden georganiseerd.



Annemarie Roos-de Bruijn,
al 40 jaar AHN-vrijwilliger



Guusta de Beaufort, koninklijk onderscheiden vanwege haar inzet voor de medemens via de AHN, het Hospice, de Voedselbank, K.W.F. en kerkgemeente 'het Anker'.



Ton en Joke van Uden, resp. al 35 en 45 jaar AHN-vrijwilliger

De hulpvragers, cliënten en deelnemers

Naast de individuele hulp en ondersteuning aan inwoners thuis, organiseert de AHN sinds 2018 ook groepsactiviteiten. Bij bezoekers van groepsactiviteiten spreken wij over deelnemers. Bij de individuele ondersteuning spreken wij bij de AHN 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.

Onze sociale groepsactiviteiten zijn in 2020 ondanks de vele beperkende maatregelen toch nog 494 keer bezocht. Deze activiteiten worden bezocht door een mix van hulpvragers, vrijwilligers en overige inwoners uit Nieuwegein. Daarnaast ontvingen 309 inwoners/families individuele hulp/ondersteuning van AHN-vrijwilligers. Hiervan heeft 60% (185 inwoners) de AHN rechtstreeks benaderd met hun hulpvraag en is 40% (124 inwoners) verwezen via andere organisaties (zie grafiek 2).

Deelnemers groepsactiviteiten

In het licht van de 'transformatie' van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving zijn op verzoek van de gemeente Nieuwegein, nieuwe activiteiten opgezet ter bevordering van de participatie van kwetsbare doelgroepen. Dit resulteerde in 2018 o.a. 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. Met deze groepsactiviteiten bereiken wij een grote diversiteit aan inwoners en ontstaan er ontmoetingen tussen inwoners die normaliter niet plaats zouden vinden en wordt (ongemerkt) de zelfredzaamheid gestimuleerd. In een open en vertrouwde sfeer worden ervaringsverhalen gedeeld en wordt de onderlinge verbondenheid en het gevoel van eigenwaarde tussen met name kwetsbare inwoners gestimuleerd.



“ Enorm bedankt dat wij welkom waren vandaag! Wij voelden ons direct welkom en het was als het stappen in een warm bad. Zoveel vriendelijke mensen en saamhorigheid! ”

Bezoeker groepsactiviteit

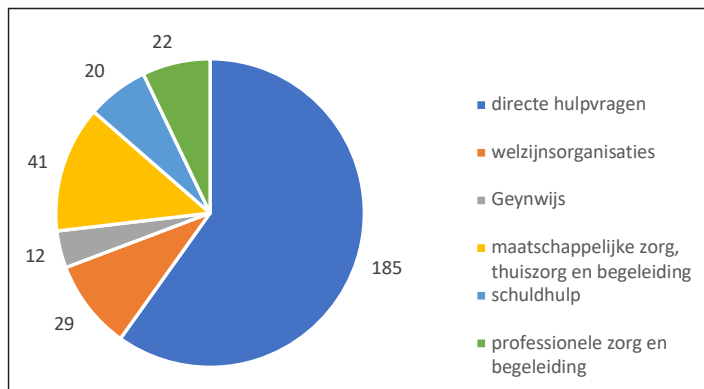
Individuele hulpvragers en verwezen cliënten

Bij de individuele hulpverlening bereiken wij een toenemend aantal inwoners met multi problematiek en inwoners die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen in de samenleving.

In 2020 hebben 309 inwoners/families een beroep gedaan op onze individuele hulp/ondersteuning. Dat is een lichte daling (3%) t.o.v. 2019. Hiervan is het aantal hulpvragers dat de AHN in 2020 direct heeft benaderd gedaald met 22 inwoners (-11%) en is het aantal hulpvragers dat werd verwezen door andere (professionele) organisaties toegenomen met 14 inwoners (+ 13%).

In totaal werden er 124 cliënten geholpen die verwezen zijn door (professionele) organisaties, bestaande uit het sociale wijkteam (Geynwijs), maatschappelijke zorg, thuiszorg- en begeleiding (Santé, Buurtzorg, Zorgspectrum), WIL-schuldhulpverlening, welzijnsorganisaties (Movactor, Vluchtelingenwerk, Buurtgezinnen, Handje Helpen, Voedselbank) en professionele zorg en begeleiding (huisartsen, ergo- en fysiotherapeuten, Stichting Boogh, Professionals NAH, Abrona, Altrecht, Reinaerde, Lister, Impegno, Stichting Mentorschap).

Grafiek 2: Herkomst hulpvragers en cliënten 2020



De lichte afname van het aantal individuele hulpvragers en de toename van het aantal verwezen cliënten is gerelateerd aan de coronapandemie. Vanwege de lockdown en de 1,5 meter maatregel daalde het aantal hulpvragers voor o.a. klusjes in/om huis en werd de duofiets enkel ingezet voor mantelzorgers met vaste zorgvragers. Daarentegen zagen wij een stijging van het aantal verwijzingen door organisaties op het gebied van maatschappelijke zorg en begeleiding (m.n. Santé), welzijn (m.n. Movactor) en professionele zorg en begeleiding. Zij verwezen vooral cliënten met sociale en mentale problematiek.

Het aantal cliënten dat door thuiszorgorganisaties wordt verwezen is sinds 2019 sterk gedaald, hetgeen vermoedelijk samenhangt met de invoer van het Wmo-abbonnementsrecht per 2019. Sinds 2019 zien wij namelijk een scherpe daling in de vraag naar boodschappen doen en tevens de vraag naar sociaal contact. In 2020 nam ook het aantal verwijzingen

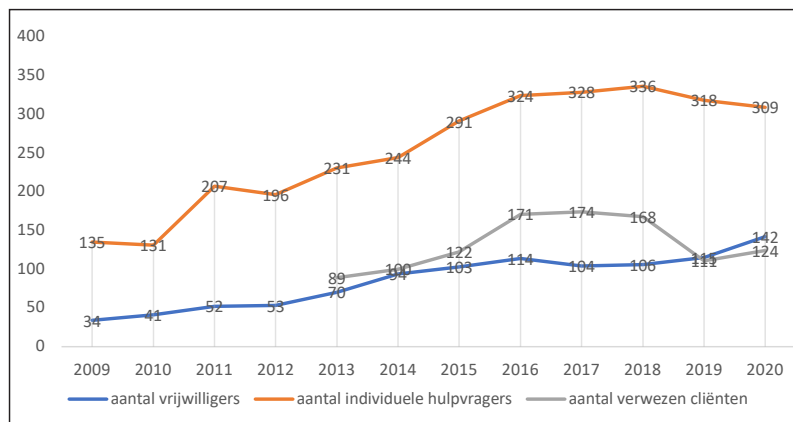
door de WIL (schuldhelpverlening) met 3 stuks (1%) iets verder af, al stond dat in geen verhouding tot de afname in 2019 met 22 stuks (6%). De WIL rapporteert zelf in 2020 een afname van het aantal schuldhelpverzoeken met 30% en geven aan dat deze scherpe daling een landelijk beeld volgt. De scherpe daling van het aantal verwijzingen door de WIL (schuldhelpverlening) in 2019 schrijft de organisatie zelf toe aan de introductie van een andere, meer op preventie gerichte, werkwijze per 1 januari 2019. Deze afname in het aantal verwijzingen vertaalde zich overigens niet in een afname van het aantal hulpinzetten bij thuisadministratie in 2019 en 2020. Het aantal verwijzingen van hulpvragers door Geynwijs daalde in 2020 met 7 stuks (2%). De oorzaak hiervan is niet duidelijk.

Ontwikkeling hulpvragers, cliënten en vrijwilligers

Zoals blijkt uit grafiek 3 is het aantal verwezen cliënten voor individuele ondersteuning sinds 2019 sterk afgenomen. Dit is een trendbreuk sinds de invoering van de Wmo 2015 en hangt waarschijnlijk samen met de invoer van het Wmo-abonnementsrecht per 2019. Dit gaat gepaard met een sterke afname in de vraag naar langlopende ondersteuning door vrijwilligers (zie hoofdstuk Dienstverlening). Via (oud) hulpvragers bereiken ons geluiden dat de inzet van vrijwilligers minder nodig (blijkt) te zijn omdat veel zorgprofessionals nu ook zelf met hulpvragers boodschappen gaan doen en wandelingetjes maken. Hierdoor is er blijkbaar minder behoefte aan de ondersteuning door een vrijwilliger.

Daarentegen neemt het aantal vrijwilligers gestaag toe, evenals de diversiteit in leeftijd en achtergronden van vrijwilligers. Ons vrijwilligerswerk is voor velen een middel om maatschappelijk mee te (kunnen) doen. Vooral inwoners die door ouderdom of een andere kwetsbaarheid niet (meer) deelnemen aan het arbeidsproces, doorbreekt het vrijwilligerswerk hun isolement en bevordert het gevoel van betekenis te zijn voor een ander. Vanuit deze invalshoek zien wij de afname van relatief eenvoudig vrijwilligerswerk als een zorgelijke ontwikkeling.

Grafiek 3: aantal vrijwilligers + individuele hulpvragers (incl. cliënten)





AHN-kookworkshops, voor en buiten lockdown periodes

De dienstverlening

In het licht van de ‘transformatie’ van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving heeft de AHN de laatste jaren geïnvesteerd in laagdrempelige groepsactiviteiten ter bevordering van de participatie van (kwetsbare) inwoners. Hierdoor bereiken wij een toenemend aantal inwoners die in een kwetsbare situatie zitten. Naast hulpvragers van 1-op-1 hulpverlening, gaat het om deelnemers van groepsactiviteiten en een toenemend aantal vrijwilligers met een kwetsbaarheid.

Voorkomen van eenzaamheid en sociaal isolement in lockdown periodes

De ‘intelligente lockdown’ die op 23 maart 2020 van kracht werd, had een groot effect op zowel onze activiteiten als de activiteiten van partnerorganisaties. Onze groepsbijeenkomsten moesten worden opgeschort en cliënten konden ook niet (meer) naar dagbestedingen. Formele en informele partnerorganisaties benaderden ons voor extra ondersteuning van cliënten waarover zij zich zorgen maakten. Wij haalden alles uit de kast om mensen die in een kwetsbare situatie zaten, te bereiken en/of te ondersteunen.

Naast het gebruikelijke ondersteuningsaanbod, zetten AHN-vrijwilligers zich tijdens de lockdown extra in als belmaatje, het organiseren van tele-koffiepraatjes, het schrijven van kaarten en het bezorgen van ‘zwerfboeken’ en ‘zwerflegpuzzels’ bij mensen thuis. Ook werden er gratis kinderboeken en spelletjes verzorgd voor kinderen tot 12 jaar, die beschikbaar waren gesteld door de Speelgoedbank. Ook verzonden wij tijdens de lockdown wekelijks een digitale ‘harte groet’ naar vrijwilligers en deelnemers groepsactiviteiten, om hen zo een hart onder de riem te steken en om in contact te blijven.



“ Het is een fijn gevoel dat jullie aan ons denken. Het zit hier natuurlijk niet mee, en behoorlijk aan huis gebonden, maar we maken er het beste van voor zover mogelijk. ”

Mail van vrijwilliger/mantelzorger tijdens de lockdown

Toen in de zomer de 1,5 meter samenleving van kracht werd, weken wij met onze groepsactiviteiten uit naar het Petanque Centrum, waar voldoende ruimte was om al onze gasten te ontvangen en onze activiteiten op een veilige manier vorm te geven. Aan de activiteiten van het AHN-zomerfestival, dat wij voor de 3e jaar op rij organiseerden ter bestrijding van eenzaamheid en isolement, werd 247 keer deelgenomen. Een gemiddeld bereik van 35 deelnemers per middag, waarvan 30% niet bij ons geregistreerd staat als hulpvrager of vrijwilliger.

Na de zomer konden wij met onze groepsactiviteiten helaas niet meer bij het Petanque Centrum terecht. Wij weken een aantal keer uit naar Buurtplein Batau, om in oktober weer terug te keren naar de voor veel deelnemers vertrouwde



AHN-soosmiddagen, voor en buiten lockdownperiodes



AHN-zomerfestival

locatie van Stichting Boogh. Helaas mogen hier slechts 14 deelnemers per keer toegelaten worden. Sindsdien is iedere bijeenkomst volgeboekt. Nooit eerder hebben wij zo sterk ervaren hoe belangrijk het onderlinge contact tussen vrijwilligers, deelnemers en hulpvragers voor eenieder is.

Tijdens de lockdown periodes in het voorjaar en najaar van 2020, zagen wij een toename van isolement en problematiek bij onze kwetsbare hulpvragers en ook bij onze kwetsbare vrijwilligers. Zeker de mensen die onze groepsactiviteiten bezoeken, ondervinden last van de lockdown en de beperkingen daaromtrent. Ze hebben minder sociale contacten, zijn erg voorzichtig/angstig en dreigen uit beeld te raken. Het is juist die groep, die achter de voordeur blijft zitten. Extra fijn dat we voor deze groep tijdens de 2e lockdown periode onze groepsactiviteit in aangepaste vorm kunnen doorzetten en zo een vinger aan de pols kunnen houden. Ook hebben we voor diverse deelnemers belmaatjes gezocht en gevonden zodat er regelmatig contact met hen is.

Verder zagen wij ook onder onze kwetsbare vrijwilligers een toename van hun (psychische) problematiek en isolement en besteedden daarom meer tijd en aandacht aan deze groep door b.v. met grotere regelmaat telefonisch contact te onderhouden en/of hen met voorrang te bemiddelen naar passend vrijwilligerswerk.

Ook zagen wij een opvallende toename (26%) van vrijwilligers, veelal bestaande uit inwoners die sinds maart 2020 thuis werken. Zij missen het directe contact met collega's en melden zich aan als vrijwilliger om hun eigen isolement te doorbreken en om de zinnen te verzetten na een dag thuis werken. Ook de oudere vrijwilligers vinden het fijn als ze benaderd worden voor een inzet, het geeft hun weer wat om handen. Uit onderzoek (mei 2020) onder vrijwilligers die langlopende ondersteuning bieden aan medeburgers, bleek dat 92% van hen hun hulpverlening ook tijdens de lockdown doorgezet hebben, weliswaar in aangepaste vorm.

Verschuiving in de hulp en ondersteuning

De AHN heeft de laatste jaren geïnvesteerd in laagdrempelige groepsactiviteiten voor (kwetsbare) inwoners om elkaar in een veilige en vertrouwde omgeving te ontmoeten en zo een sociale basis voor deze groep te vormen. Door deze sociale basis te creëren zien wij onderlinge 1-op-1 contacten ontstaan en interesse in elkaars welzijn. Deze sociale cohesie is belangrijk voor de eigen waarde, zelfredzaamheid en het stimuleren van hulp uit eigen omgeving. Door deze groepsactiviteiten ontmoeten inwoners elkaar, waar dat op andere wijze niet mogelijk en/of vanzelfsprekend zou zijn geweest. Vanuit onze visie zijn deze groepsactiviteiten daarom een onmisbaar onderdeel voor het mede vormgeven van een sociale cohesie als basis voor 1-op-1 contacten. Bij onze groepsactiviteiten gaat het om elkaar ontmoeten, maar ook om gezond eten, luisteren, geluiden opvangen en hulp bieden waar nodig.

Hiermee is het accent van onze Vereniging '*van, voor en door* inwoners' nog sterker komen te liggen op participatie van inwoners met een sociale of mentale kwetsbaarheid. Dat zien wij terug in de verbreding van het palet aan inwoners en vrijwilligers die wij bereiken. Ook bij de individuele hulpverlening bereiken wij steeds meer inwoners die sociaal of mentaal kwetsbaar zijn en mensen met multi problematiek.

Deze ontwikkelingen vertaalden zich in een verschuiving van onze dienstverlening. Was onze dienstverlening in het verleden vooral praktisch van aard en gericht op individuele ondersteuning, tegenwoordig is onze ondersteuning sterk gericht op het bevorderen en herstellen van het sociaal functioneren van kwetsbare inwoners die (tijdelijk)

ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen in de samenleving. Dat doen wij met een mix van instrumenten bestaande uit de individuele hulp- en ondersteuning, het organiseren van laagdrempelige groepsactiviteiten en het bieden van vrijwilligerswerk aan inwoners met een tijdelijke of blijvende afstand tot de arbeidsmarkt.



“ De werkzaamheden zijn goed verlopen. Bij deze wil ik u melden dat ik bij die klus een enorm goed gevoel kreeg. De meneer die hulp nodig had, vertelde zijn verhaal en ik was zeer onder de indruk. Hij was enorm dankbaar dat ik hem wilde helpen, wat mij erg goed deed. Zelf heb ik ook een zwaar verleden en had ik zeer weinig geld en tijdelijk geen woning. Nu ik deze man kon helpen voelde ik dat ook hij het zwaar had. Dit is het meest dankbare werk wat er bestaat. Het liefst zou ik dit blijven doen. Ik zit momenteel erg in dubio. Bij dit soort klussen zou ik zelfs op zondag nog helpen. Ik heb het nu erg druk maar hoop toch dat ik in de snelle toekomst weer kan helpen. Ik wil u ook bedanken voor uw bestaan. Iedereen heeft een verhaal en verleden. Mensen oordelen erg snel over iets waar ze geen weet van hebben. Dat de AHN bestaat laat zien dat niet iedereen dat doet. Hopelijk tot snel. Ik zal kijken wat ik kan doen. ”

Mailbericht van een vrijwilliger met een afstand tot de arbeidsmarkt, die een betaalde baan gevonden heeft

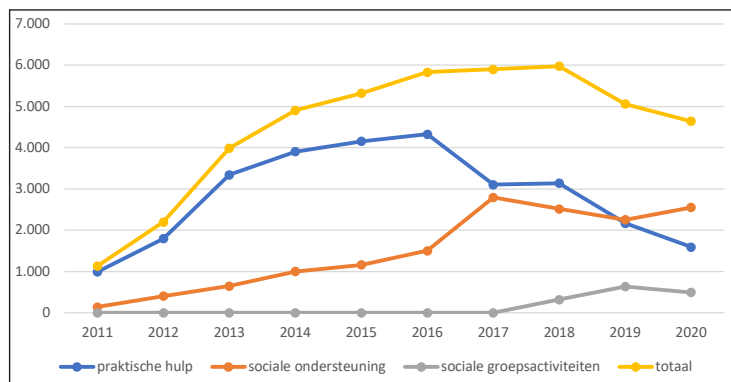
De toenemende complexiteit vertaalde zich o.a. in een intensievere samenwerking met andere maatschappelijke organisaties en ook gaat steeds meer aandacht uit naar het afbakenen van hulpvragen en het maken van ‘maatwerkkoppelingen’ en het verwijzen naar andere organisaties die een passender aanbod hebben. Deze ontwikkelingen vragen meer afstemming met professionele organisaties en goede begeleiding van vrijwilligers. Er gaat dan ook veel aandacht uit naar diverse vormen van scholing, zoals trainingen, intervisies en voorlichting.

Verleende hulp en ondersteuning

Grafiek 4 toont het bereik van onze individuele hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) en groepsactiviteiten over de periode 2011 tot en met 2020.

Duidelijk is dat de praktische hulp de laatste jaren in omvang afneemt en de sociale ondersteuning toeneemt. De teruggang in praktische hulp hangt samen met beleidswijzigingen, zoals de introductie van het Automaatje (in 2018) en de invoering van het Wmo-abonnementsrecht (in 2019). Sinds de invoering van het Wmo-abonnementsrecht (in 2019), zien wij een forse afname in de vraag naar het doen van boodschappen en sociaal contact, al herstelde de vraag naar sociaal contact zich weer enigszins in 2020 als gevolg van de coronapandemie (zie tabel 1). Via (oud) hulpvragers bereiken ons geluiden dat de inzet van vrijwilligers minder nodig is omdat veel zorgprofessionals nu ook zelf met hulpvragers boodschappen gaan doen en wandelingetjes maken. Hierdoor is er minder behoefte aan de ondersteuning door een vrijwilliger.

Grafiek 4: Bereik hulp & ondersteuning 2011-2020



“ Wilt u mijn belmaatje namens mij zeer hartelijk danken voor alle mooie gesprekken. Zeg tegen haar dat ze goud waard is. En mag ik nog eens een beroep op u doen bij een eventuele 2e lockdown? ”

Mailbericht van hulpvrager met psychische problematiek uit juli 2020

Vanwege de veiligheidsmaatregelen rondom de Coronapandemie, daalde in 2020 het aantal hulpvragen voor o.a. klusjes in/om huis, evenals het aantal ritjes op de duofiets, die in 2020 uitsluitend ingezet werd voor mantelzorgers met vaste zorgvragers. Daarentegen steeg de vraag naar sociaal contact (belmaatjes) als gevolg van de Coronapandemie. Ondanks de beperkingen rondom de organisatie van onze groepsactiviteiten zijn deze toch nog 494 keer bezocht. Ook de ondersteuning op het gebied van thuisadministratie (qua aantal inzetten) en 'grote klussen' voor mensen die beneden een bestaansminimum bleven op niveau. Hiermee kwam het totale bereik van onze vrijwillige ondersteuning aan medeburgers uiteindelijk uit op 4.642 inzetten. Gezien de omstandigheden is dit een relatief geringe afname van 8% t.o.v. 2019.

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning

Aard hulp/ondersteuning	2018	2019	2020
Praktische hulp, zoals:	3.140	2.170	1.595
• Boodschappen doen	1.624	1.195	847
• Begeleid vervoer, bezorgen zwerfboeken (2020)	942	501	385
• Kleine klussen in/om huis, hond uitlaten	237	220	149
• Tuinonderhoud	243	204	149
• Grote klussen dienst	35	18	39
• Computerhulp / knoppenhulp	59	32	26
Sociale ondersteuning, zoals:	2.518	2.255	2.553
• Sociaal contact, winkelen, uitstapjes	1.180	748	1.008
• Belmaatjes en tele-koffiepraatjes (2020)	-	-	643
• Administratie, regelhulp, hand en span diensten	717	740	710
• Wandelen, (duo) fietsen	485	581	204
• Taalmaatje, spraakondersteuning	24	62	31
• Jongeren coaching	-	10	26
• Levensboek maken	112	114	31
Sociale groepsactiviteiten	318	635	494

“ Mijn man heeft hersenletsel opgelopen, waardoor fietsen niet meer lukt. Heel blij was ik met de ontdekking van de AHN-duofiets. Afgelopen coronajaar konden mijn man en ik er zo toch samen toch op uit trekken en bewegen. Hulde aan de Algemene Hulpdienst Nieuwegein. ”

Mantelzorger en AHN-vrijwilliger

Samenwerking bij speciale acties

Naast onze eigen activiteiten werd in 2020 met diverse organisaties samengewerkt om de mensen die een steuntje in de rug konden gebruiken een hart onder de riem te steken, namelijk:

- 336 hulpvragers en deelnemers werden in het voorjaar door AHN-vrijwilligers verrast met een plant, die beschikbaar was gesteld door de Ruilfabriek;
- Bij 24 gezinnen werden door AHN-vrijwilligers kerstpakketten afgeleverd t.b.v. de samenwerkende Kerken;
- Bij 25 inwoners werden met oudjaar oliebollen afgeleverd, welke beschikbaar waren gesteld door de Rotaryclub.



“ Wat een verrassing dat ik een mooie plant aangeboden kreeg van jullie, bijzonder en dat terwijl jullie al zoveel voor ons doen. ”

Mailbericht van hulpvrager

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.

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, wordt voor iedere vrijwilliger die individuele hulp en ondersteuning biedt een VOG¹ aangevraagd en krijgt een AHN-identiteitspas waarmee hij/zij zich bij de hulpvrager kan legitimeren. Vrijwilligers zijn tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden verzekerd en ontvangen voor hun inzet 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 en een gedragscode.

Met de verbreding van de vragen 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

¹VOG: Verklaring Omtrent Gedrag

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.

In 2020 zijn er drie workshops/trainingen verzorgd, te weten 'Kernkwaliteiten en dramadriehoek', 'Ken je grenzen', 'In je kracht staan'. De opkomst per bijeenkomst lag gemiddeld op 8 vrijwilligers. Daarnaast hebben diverse vrijwilligers thuisadministratie deelgenomen aan een online training inzake zorgverzekeringsproblemen, verzorgd door de Zorgverzekeringslijn.

De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via de nieuwsbrief *Kompassie*. Daarnaast is er een koffieochtend en een zomerbijeenkomst voor vrijwilligers belegd voor het uitwisselen van wetenswaardigheden en het onderling kennismaken met (nieuwe) vrijwilligers. Een aantal andere bijeenkomsten konden vanwege de coronapandemie helaas niet doorgaan.

Via de AHN-website faciliteren wij vrijwilligers met praktische informatie (zoals het scholingsaanbod en handvatten hoe om te gaan met bepaalde omstandigheden) 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 via de website raadplegen.

Tot slot worden vrijwilligers en andere relaties via Facebook op de hoogte gehouden van AHN-activiteiten.



Voorzieningen voor vrijwilligers

Overige ontwikkelingen

Het jaar 2020 was in vele opzichten een jaar met uitdagingen die van buiten op de AHN afkwamen en vroegen om een adequate reactie om de doelen van onze vereniging zo goed mogelijk overeind te houden. Het jaar startte al met minder subsidie dan we gewenst hadden, het failliet van onze IT-leverancier en daarna legde Corona veel van onze activiteiten stil of maakte de uitvoering complexer. Vervolgens kondigde de gemeente ook nog eens een forse subsidieverlaging aan voor 2021, waardoor het onzeker was of wij onze activiteiten in 2021 nog wel konden voortzetten.

Omgaan met beperkingen

Vlak voor het nieuwe jaar ontvingen wij een gedeeltelijke afwijzing van onze subsidieaanvraag 2020, waardoor onze groepsactiviteiten op een lager uitvoeringsniveau en andere wijze dan beoogd moesten worden ingericht. Deze andere werkwijze was nog net niet geïmplementeerd toen er half maart een 'intelligente lockdown' werd afgekondigd. Alle plannen voor groepsactiviteiten en ook vrijwilligersbijeenkomsten gingen de koelkast in om half juni, weer voorzichtig van start te gaan en in december tijdens de 2e lockdown weer aan te passen op de heersende regelgeving. Het effect van de 'intelligente lockdown' op de individuele hulpverlening was verrassend. Terwijl wij ons opmaakten voor een hoos aan nieuwe hulpvragen van kwetsbare inwoners voor het doen van boodschappen, bleef deze vraag uit. Inwoners die vanwege hun werk (tijdelijk) aan huis gebonden waren, toonden zich bereid om tussen de bedrijven door een boodschap voor een ander te doen. Maar hier was dus bij de AHN geen vraag naar.

Onze zorg ging ook direct uit naar onze vaste hulpvragers, deelnemers van groepsactiviteiten en vrijwilligers, die voor een belangrijk deel ook tot de risicogroepen behoren. Ter voorkoming van eenzaamheid en isolement zijn er allerlei vormen van contact ingericht, zoals belmaatjescontacten, het AHN-tele-koffiepraatje, de wekelijkse nieuwsbrief 'harte groet' en (handgeschreven) kaartenacties. Dat bleek in een behoefte te voorzien en werd enorm gewaardeerd door onze hulpvragers. Via samenwerkingspartners ontvingen wij regelmatig aanvragen voor belmaatjes. Door sociale contacten te onderhouden vervulden wij daarnaast bij zorgwekkende situaties ook een signaleringsrol naar professionele organisaties. Al met al hebben wij met onze dienstverlening goed weten in te spelen op de ondersteuning van kwetsbare inwoners in Nieuwegein en onze doelen weten te realiseren.

Systemen en middelen

In 2020 moesten wij op zoek naar een nieuw geautomatiseerd registratiesysteem dat aansluit bij onze wens om snelle en betrouwbare maatwerkkoppelingen te maken en managementinformatie te genereren. Dat is gelukt en wij hebben met man en macht gewerkt om het nieuwe systeem met ingang van 1 januari 2021 operationeel te hebben. Het registratiesysteem dat wij met veel moeilijkheden in 2019 geïmplementeerd hadden, werd per 31 december als softwareproduct uit de markt genomen.

In augustus kondigde de gemeente een forse subsidieverlaging aan voor 2021. Het was alle hens aan dek om te bekijken hoe wij de AHN konden laten voortbestaan zonder ons activiteitenniveau te verlagen. Na veel rekenen en scenario-denken is ervoor gekozen om vooral te bezuinigen op salariskosten (arbeidstijdkorting). Dat betekent dat de beschikbare tijd voor beleidstaken afneemt en meer voorbereidende werkzaamheden door vrijwilligers gedaan zullen moeten worden. Daarnaast gaan wij inzetten op het werven van extra inkomsten voor de AHN. De AHN staat de komende tijd derhalve voor grote uitdagingen.

“ Lieve mensen! Wat een lief bericht in moeilijke tijden! Ik ben alleen en dan plotseling een bericht van diegenen waarmee je betrokken bent! Echt geweldig! Veel liefde aan jullie! ”

Mailbericht van hulpvrager/ bezoeker groepsactiviteiten

Jaarcijfers 2020

Staat van baten en lasten over 2020 (afgerond op duizendtallen)	
Subsidie	258.000
Donaties en giften van particulieren	6.000
Som van baten	264.000
Personeelskosten	198.000
Afschrijvingskosten	3.000
Activiteitskosten	14.000
Huisvestingskosten	8.000
Verkoopkosten	2.000
Kantoorkosten	18.000
Algemene kosten	10.000
Som der bedrijfslasten	253.000
Rentebaten- en lasten	0
Exploitatieresultaat	11.000

Doordat de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor vrijwel 100% op vrijwilligers draait, die mede hierdoor zingeving ervaren, vertegenwoordigen de bedrijfslasten slechts een fractie van de geleverde waarde aan inzetten.

Het positieve exploitatieresultaat is een gevolg van lagere activiteitenkosten en accountantskosten en een stijging van donaties en giften door particulieren. De lagere activiteitenkosten zijn veroorzaakt doordat veel geplande activiteiten, vanwege de coronapandemie, niet (in volle omvang) door konden gaan. De lagere accountantskosten zijn een gevolg van het lagere controleniveau waarmee de gemeente heeft ingestemd. En de toename van het aantal donaties/giften van particulieren komt doordat het feit dat onze eigen vrijwilligers en deelnemers van groepsactiviteiten, mede in reactie op de bezuinigingen per 2021, meer hebben gedoneerd. Ook hebben wij een donatie ontvangen van buurtinitiatief Jut & Zo, een deel van de opbrengst van hun braderie. Verder mochten wij via een van onze vrijwilligers, een eenmalige gift ontvangen van Achmea. Langs deze weg willen wij alle donateurs van harte bedanken.



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegin.nl

www.hulpdienstnieuwegin.nl

fotografie: Henri Steenman