



Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De vrijwilligers	4
• Bestuur en Algemene Leden Vergadering (ALV)	
De hulpvragers en deelnemers	6
• Deelnemers groepsactiviteiten	
• Hulpvragers individuele hulp en/of ondersteuning	
• Over hulpvragers en vrijwilligers	
De dienstverlening	10
• Voorkomen van eenzaamheid en sociaal isolement	
• Verleende hulp en ondersteuning	
• Samenwerking bij speciale acties	
• Informatie over laagdrempelige voorzieningen	
Overige activiteiten	16
• Voorzieningen voor vrijwilligers	
• Tevredenheidsonderzoeken	
• Werving extra financiële middelen	
• Netwerkactiviteiten	
Jaarcijfers	19

Voorwoord

Het jaar 2021 was het tweede jaar van grote hectiek, niet alleen vanwege de steeds wisselende maatregelen rondom de coronapandemie, maar ook vanwege de toename van hulpvragen met een piekbelasting in de zomer, hogere noden, grotere kwetsbaarheden en zwaardere problematieken. Dit betekende wederom dat gelaveerd moest worden binnen de mogelijkheden van dat moment. Wij kijken daarom terug op een dynamisch jaar met hoge werkdruk en minder personeelscapaciteit.

De AHN blijkt goed geworteld te zijn in de samenleving van Nieuwegein, dit blijkt niet alleen uit de stijging van het aantal hulpvragen maar ook uit de aanwas van nieuwe vrijwilligers. De tevredenheidsonderzoeken onder zowel hulpvragers als ook vrijwilligers geven een goed beeld hoe de AHN wordt ervaren en gewaardeerd (zie pag.16). Vrijwilligers van de AHN komen achter de voordeur en hebben daardoor dus ook een sterke signaalfunctie. In het jaar 2021 hebben we een toename gezien van het aantal signalen dat werd doorgegeven aan de medewerkers op kantoor. Sommige signalen waren reden om direct actie te ondernemen richting professionele zorg, bij andere signalen ging het om extra hulp/ondersteuning in overleg met professionals. Ook merkten wij dat bij kwetsbare inwoners de rek er soms uit was met als gevolg kortere lontjes richting onze vrijwilligers. Een compliment richting onze vrijwilligers is hierbij zeker op zijn plaats, zij hebben zich meer dan ooit (extra) ingezet om aan alle hulpvragen te kunnen voldoen.

De AHN is een inclusieve vereniging, waarbij iedereen naar eigen kunnen zijn steentje kan bijdragen. Dit krijgt mede vorm door de inzet van vrijwilligers met een (psychische en/of lichamelijke) kwetsbaarheid of met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze AHN-vrijwilligers vragen extra aandacht en begeleiding. De AHN zorgt ervoor dat ook deze vrijwilligers zingeving in hun leven kunnen ervaren en deel uit maken van onze samenleving en vereniging.

In 2021 heeft de AHN zich wederom volop ingezet om hulp en ondersteuning te bieden daar waar nodig en ook om de noden te vertalen naar uitdagingen en mogelijkheden. Er werden 971 geslaagde koppelingen gemaakt tussen hulpvragers en vrijwilligers; een toename van 60% t.o.v. 2020. Het aantal hulpvragers dat geholpen werd steeg met 20% t.o.v. 2020 naar in totaal 370. In totaal werden er door onze vrijwilligers 4.949 hulpinzetten verricht. En ondanks de beperkende coronamaatregelen zijn de groepsactiviteiten 669 keer bezocht. Wij zien hiervoor een toenemende belangstelling (ook onder de leeftijdsgroep 20 t/m 40 jaar). De onderlinge betrokkenheid tussen hulpvragers, deelnemers en vrijwilligers is groot.

De AHN is ook actief deelnemer geweest bij diverse netwerkbijeenkomsten en (gemeentelijke) overleggen waarbij samenwerking en het uitwisselen van ideeën ten gunste van de (kwetsbare) inwoner van Nieuwegein over bv eenzaamheid en/of effecten van corona centraal stonden.

Ook in 2022 wil de AHN waar mogelijk en binnen de haar beperkte mogelijkheden een actieve rol blijven vervullen met betrekking tot de hulp en ondersteuning van de (kwetsbare) inwoner van Nieuwegein.

Namens het bestuur van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein,

Monique Laurier,
Directeur

“ Wat heerlijk dat de AHN er is! En dat ze op zo'n breed vlak actief zijn! ”

Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

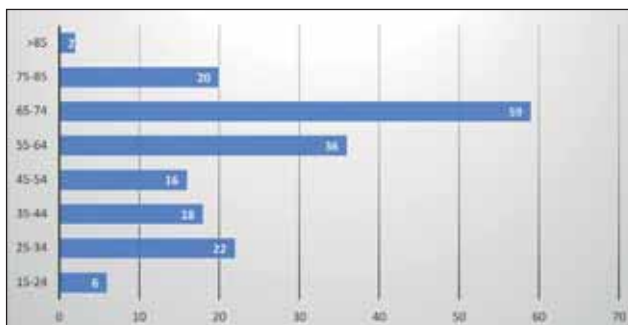
De vrijwilligers

Eind 2021 waren er 160 vrijwilligers actief voor de AHN tegenover 142 vrijwilligers eind 2020. Ook dit jaar zagen wij weer een toename van vrijwilligers (13%), waaronder relatief veel jonge inwoners met een betaalde baan, die grotendeels vanuit huis 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 ook het aantal vrijwilligers dat met pensioen is nam toe, evenals het aantal vrijwilligers zonder baan, die kwetsbaar zijn en/of een afstand met de arbeidsmarkt hebben. Het vrijwilligerswerk biedt hen structuur en zingeving.

In totaal waren er in 2021, 180 vrijwilligers actief, waarvan er 39 functioneel beperkt (22 %) zijn en 14 vrijwilligers maatwerk behoeven (8 %). 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 51% uit vrouwen en 49% uit mannen.

Grafiek 1: leeftijdsopbouw AHN-vrijwilligers



“Mensen zoals ik die het zelf niet kunnen, zijn heel erg geholpen door de hulp van de AHN-vrijwilligers. Ik word er heel gelukkig en blij van!”

Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

Ondanks de beperkingen vanwege de coronapandemie hebben onze vrijwilligers in 2021 toch weer veel werk met elkaar verzet:

- 5.875 hulpinzetten voor medeburgers, bestaande uit enerzijds directe hulp/ondersteuning (4.949 inzetten), en anderzijds bemiddeling en coördinatie (926 inzetten) van hulp/ondersteuning.
- 495 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling.

In totaal gaat het om ca. 14.950 uren aan vrijwilligerswerk.

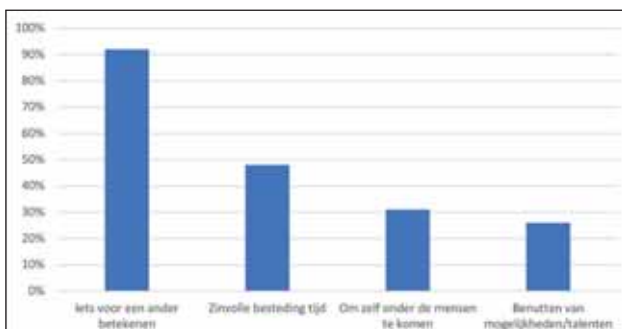
Naast vrijwilligers die de feitelijke hulp en ondersteuning aan hulpvragers leverden, is er ook een aantal vrijwilligers met andere taken.

- 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 'Kompas', die drie keer per jaar aan alle vrijwilligers verstuurd wordt, bestond uit drie redactieleden.

Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2021 onder AHN-vrijwilligers werd uitgevoerd, blijken zingeving en betekenisgeving, zowel als 'meedoen' belangrijke drijfveren. Kortom, het draait in de kern om 'participatie' (zie grafiek 2).

Grafiek 2: motivatie om vrijwilligerswerk te doen



“Ik vind de AHN heel bijzonder en uniek omdat iedereen de hulp met liefde doet.”

Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

Bestuur en Algemene Leden Vergadering (ALV)

Het bestuur bestond in 2021 uit drie leden. Er is een Algemene Leden Vergadering (ALV) gehouden die, vanwege de beperkende maatregelen rondom de Coronapandemie, via Teams werd georganiseerd.



'Coffee to go' voor AHN-vrijwilligers tijdens lockdown (maart 2021)

De hulpvragers 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.

Onze sociale groepsactiviteiten zijn in 2021 ondanks de beperkende coronamaatregelen toch nog 669 keer bezocht. Deze activiteiten worden bezocht door hulpvragers, vrijwilligers en overige inwoners uit Nieuwegein. Daarnaast ontving een record aantal van 370 inwoners individuele hulp/ondersteuning van AHN-vrijwilligers. Hiervan heeft 55% (205 inwoners) de AHN rechtstreeks benaderd met hun hulpvraag en is 45% (165 inwoners) verwezen via andere organisaties (zie figuur 1 en grafiek 3).

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.



“ Groepsactiviteiten zijn gezellig. Ben daardoor zaterdag onder de mensen en het wordt ook een soort thuis. Ook fijn dat je hulp kunt vragen. Kijk ernaar uit! ”

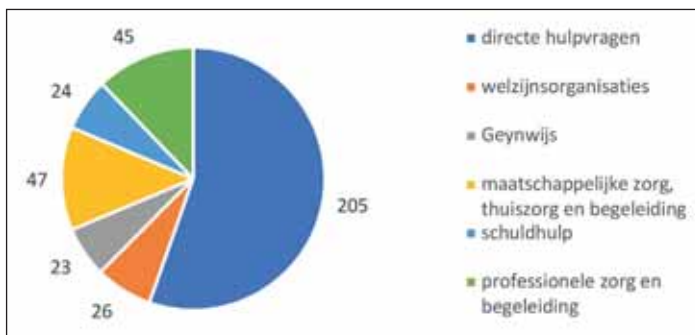
Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

Hulpvragers individuele hulp en/of ondersteuning

In 2021 steeg het aantal hulpvragers t.o.v. 2020 met 20% naar in totaal 370. Het aantal hulpvragers dat de AHN direct heeft benaderd is in 2021 toegenomen met 20 inwoners (11%). Het aantal hulpvragers dat werd verwezen door andere (professionele) organisaties steeg in 2021 met 41 inwoners (+ 33%). Opvallend was de sterke stijging van verwijzingen door Geynwijs en huisartsen.

In totaal werden er 165 inwoners geholpen die verwezen zijn door (professionele) organisaties, bestaande uit het sociale wijkteam en het outreachteam (Geynwijs), maatschappelijke zorg, thuiszorg- en begeleiding (Santé, Buurtzorg, Zorgspectrum, School), WIL-schuldhulpverlening, welzijnsorganisaties (Movactor, Vluchtelingenwerk, Buurtgezinnen, Pulse, de Zonnebloem, Handje Helpen, kerk, Stichting Raad en Daad) en professionele zorg en begeleiding (huisartsen, ergo- en fysiotherapeuten, Stichting Boogh, Professionals NAH, Abrona, Altrecht, Reinaerde, Lister, Stichting Mentorschap, Blijf Groep, Wij 3.0, Stichting de Tussenvoorziening, Intermezzo, Ontmoetingscentrum).

Figuur 1: Herkomst hulpvragers 2021



“Leuke vrouw die mij helpt en tijdens de vakantie kreeg ik snel vervanging.”

Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

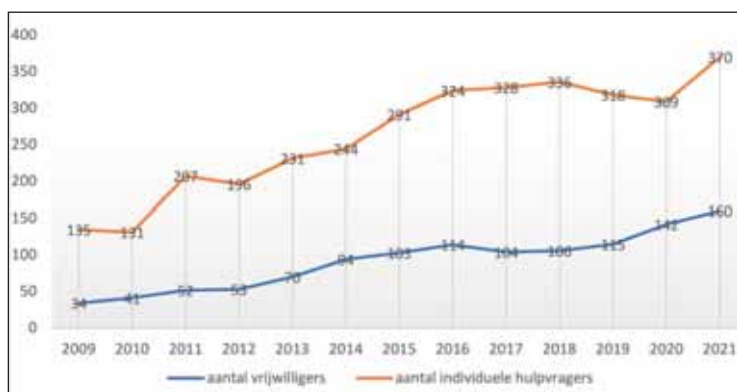
Over hulpvragers en vrijwilligers

Zoals blijkt uit grafiek 3 is het aantal hulpvragers voor individuele ondersteuning in 2021 sterk gegroeid. Ook het aantal vrijwilligers neemt nog steeds gestaag toe, zodat we hulpvragen over het algemeen redelijk vlot kunnen bemiddelen.

Ons vrijwilligerswerk is voor velen een middel om maatschappelijk mee te (kunnen) doen. Voor inwoners die door ouderdom of een andere kwetsbaarheid niet (meer) deelnemen aan het arbeidsproces, doorbreekt het vrijwilligerswerk hun isolement en bevordert vrijwilligerswerk het gevoel van betekenis te zijn voor een ander. En zo snijdt het mes aan twee kanten!



Grafiek 3: aantal vrijwilligers + individuele hulpvragers



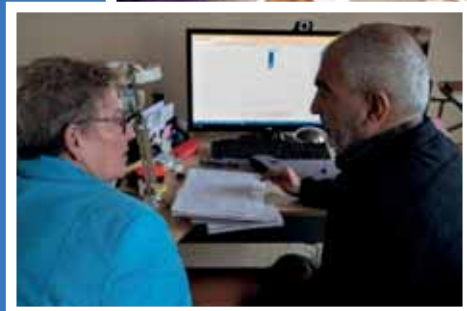
Waar wij het voor doen.....

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 hij het ook zwaar had. Dit is het meest dankbare werk dat er bestaat!

Ik wil u bedanken voor uw bestaan. Iedereen heeft een verhaal en een verleden. Mensen oordelen erg snel over iets waar ze geen weet van hebben. Dat de AHN bestaat laat zien dat niet iedereen dat doet.

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!

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 volgende lockdown?



AHN-vrijwilligers in actie

De dienstverlening

Wij kijken terug op een dynamisch jaar met hoge werkdruk. Voor het tweede jaar op rij hield de coronapandemie ons in haar greep. Dit betekende wederom dat gelaveerd moest worden binnen de mogelijkheden van dat moment. Daarbij ontvingen we een record aantal vragen voor individuele hulp en/of ondersteuning, met een piekbelasting in de zomer mede vanwege het opheffen van de reisbeperkingen. Vrijwilligers en mantelzorgers gingen massaal op vakantie en hierdoor moest alles uit de kast gehaald worden om de meest urgente vragen op te lossen.

Er werden 971 geslaagde koppelingen gemaakt tussen hulpvragers en vrijwilligers; een toename van 60% t.o.v. 2020. Het aantal hulpvragers dat geholpen werd steeg met 20% t.o.v. 2020 naar in totaal 370. Merkbaar was dat de 'veerkracht' in de samenleving in dit tweede coronajaar duidelijk afnam. Zo zagen wij een sterke toename van hulpvragers met korte lontjes, hogere noden, grotere kwetsbaarheden en zwaardere problematieken. Voorbeelden zijn hulp na suïcide en suïcidepoging, overbelaste mantelzorgers, verwarde personen, verslaving en verwaarlozing. Vrijwilligers signaleerden diverse keren dat zij zich zorgen maakten over zeer kwetsbare alleenstaande hulpvragers, waarna er contact gezocht werd met de professionele zorg.

Voorkomen van eenzaamheid en sociaal isolement

Gelukkig mochten onze groepsactiviteiten in 2021 tijdens 'lockdownperiodes' in aangepaste vorm doorgaan. Hiermee bereiken wij een toenemend aantal inwoners die in een kwetsbare situatie zitten. Tijdens de piekbelasting voor individuele hulpverlening in de zomer van 2021 konden wij de vraag naar 'maatjes'-contacten tijdelijk opvangen met onze wekelijkse groepsactiviteiten (het AHN-zomerfestival) in het Petanquecentrum. In het Petanquecentrum is zowel binnen als buiten



Programma AHN-zomerfestival 2021

voldoende ruimte om al onze deelnemers te ontvangen. Dit in tegenstelling tot de recreatieruimte bij Stichting Boogh, waar wij buiten het zomerseizoen gebruik van maken voor onze groepsactiviteiten. Helaas mogen hier slechts 14 deelnemers per keer toegelaten worden, rekening houdend met de 1,5 meter afstand. Iedere bijeenkomst is volgeboekt en staan er mensen op de wachtlijst. Steeds weer ervaren wij hoe belangrijk het onderlinge contact tussen vrijwilligers, deelnemers en hulpvragers voor eenieder is.

Ook dit jaar zagen wij weer een toename van vrijwilligers (13%), waaronder relatief veel jonge inwoners met een betaalde baan, die grotendeels vanuit huis 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 ook het aantal vrijwilligers dat met pensioen is nam toe, evenals het aantal vrijwilligers zonder baan, die kwetsbaar zijn en/of een afstand met de arbeidsmarkt hebben. Het vrijwilligerswerk biedt hen structuur en zingeving.

“Ik kijk er altijd naar uit: een dag niet gelachen is een dag niet geleefd!”

Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

BEDANKJE VAN EEN VERTREKKEND MAATSCHAPPELIJK ONDERSTEUNER VAN ABRONA

Mijn complimenten voor de mooie initiatieven die jullie steeds weer op poten zetten!
Fijn dat jullie zo goed inspelen op de behoeften!

Ik wil jullie hartelijk danken voor de fijne samenwerking, zowel op individueel niveau als Nieuwegein breed. Jullie warme hart voor de stad en zijn inwoners hebben mij altijd geïnspireerd en betekent veel voor de mensen die bij jullie aangesloten zijn. Ik gun iedere stad zijn eigen Algemene Hulpdienst 😊



AHN-groepsactiviteiten



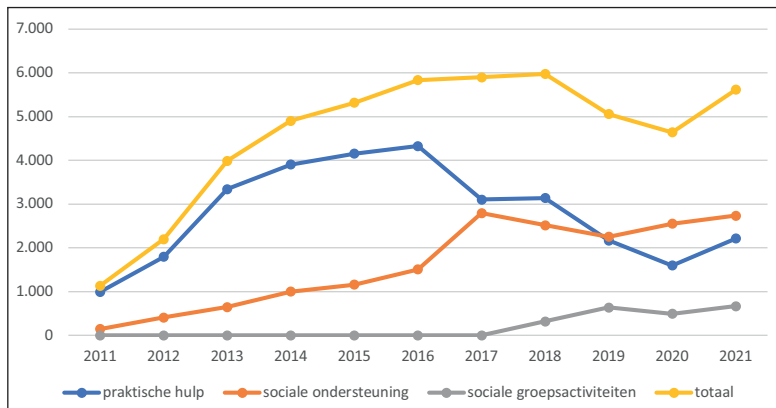
AHN-zomerfestival 2021

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 2021.

Duidelijk is dat, ondanks de beperkende coronamaatregelen, het bereik van de geleverde hulp en ondersteuning door AHN vrijwilligers in 2021 fors (21%) is toegenomen. Als we kijken naar de koppelingen zien we een nog hogere stijging (60%) naar in totaal 971 geslaagde koppelingen. Dit heeft een bijzonder hoge druk op de organisatie gelegd.

Grafiek 4: Bereik hulp & ondersteuning 2011-2021



“Mijn man heeft een hartstilstand gehad en heeft 24 uur per dag zorg nodig. Ik verzorg hem zelf en heb daarnaast veel steun aan vrijwilligers van de AHN.”

Interview met mantelzorger in de Molenkruier-het Kontakt, 7 juli 2021

Zoals blijkt uit grafiek 4 en tabel 1 is de omvang van de praktische hulp weer terug op het niveau van 2019, dus van voor de coronapandemie. Dat geldt niet voor het doen van boodschappen en begeleid vervoer, waarvan de vraag sinds de invoering van het Wmo-abonnement (2019) en het Automaatje (in 2018) structureel verlaagd is.

Bij de sociale ondersteuning zien we verschuivingen in de aard van de ondersteuning. De vraag naar jongerencoaching is volledig weggefallen en ook het maken van levensboeken is vanwege de coronapandemie sterk verminderd. Tevens werden er vanwege de coronapandemie minder ritten op de duofiets gemaakt; de duofiets werd vrijwel uitsluitend ingezet voor mantelzorgers met vaste zorgvragers. De vraag naar sociaal contact, lag evenals in 2020 aanzienlijk hoger dan voor de coronapandemie. Dankzij de inzet van belmaatjes, konden wij hierin redelijk voorzien. Onze groepsactiviteiten waren iedere keer volgeboekt omdat het aantal mensen dat toegelaten mocht worden beperkt was. Desondanks zijn deze nog 669 keer bezocht.

Tot slot is ook de vraag naar administratie- en regelhulp in 2021 iets gestegen.

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning

Aard hulp/ondersteuning	2018	2019	2020	2021
Praktische hulp, zoals:	3.140	2.170	1.595	2.212
• Boodschappen doen	1.624	1.195	847	1.009
• Vervoer met/zonder begeleiding	942	501	385	647
• Kleine klussen in/om huis	237	220	149	234
• Tuinonderhoud	243	204	149	244
• Grote klussen groep	35	18	39	32
• Computerhulp / knoppenhulp	59	32	26	46
Sociale ondersteuning, zoals:	2.518	2.255	2.553	2.737
Sociaal contact, winkelen, uitstapjes	1.180	748	1.008	1.023
Belmaatjes en tele-koffiepraatjes	-	-	643	540
Administratie, regelhulp, hand en span diensten	717	740	710	774
Wandelen, (duo) fietsen	485	581	204	329
Taalmaatje, spraakondersteuning	24	62	31	33
Jongeren coaching	-	10	26	1
Levensboek maken	112	114	31	37
Sociale groepsactiviteiten	318	635	494	669

“ Ik heb het erg getroffen met een belmaatje en met de dame die 1x per maand komt babbelen. Ben er blij mee, door mijn ziekte (kanker) voel je je vaak alleen en ik vind hen erg aardig. ”

Opmerking van hulpvrager bij tevredenheidsonderzoek 2021

Samenwerking bij speciale acties

Naast voornoemde activiteiten, werd er in 2021 ook op andere wijze een bijdrage geleverd aan een sociaal en veerkrachtig Nieuwegein, nl.:

- Door de AHN werden 410 dekens geleverd t.b.v. kerstpakkettenactie van de samenwerkende kerken. Deze werden betaald uit het AHN-solidariteitsfonds.
- Bij 36 gezinnen werden door AHN-vrijwilligers kerstpakketten afgeleverd t.b.v. de samenwerkende Kerken.
- Acht inwoners die een moeilijke periode achter de rug hadden, werden voorgedragen voor een etentje dat georganiseerd werd door de Lions Club.
- Wij leverden een bijdrage aan 'Route 55', georganiseerd door ID Sport.
- Wij leverden een bijdrage aan de workshop 'relaxte fietsroutes', georganiseerd door het Plus Café.



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.

Daarnaast zijn al onze hulpvragers en deelnemers van groepsactiviteiten voorzien van een kalender met informatie over geplande groepsactiviteiten in 2022.



Overige activiteiten

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 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 en een gedragscode.



De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via de nieuwsbrief *Kompassie*. Daarnaast is er in 2021 een workshop 'trek je grens' voor vrijwilligers belegd. Ook is er een koffieochtend, een zomerbijeenkomst en een eindejaarsbijeenkomst belegd voor het uitwisselen van wetenswaardigheden en het onderling kennismaken met (nieuwe) vrijwilligers. Een aantal andere bijeenkomsten konden vanwege de coronapandemie helaas niet doorgaan.

“Lieve Algemene Hulpdienst, Wat weer een bijzonder initiatief! Valentijn bestaat.....zij heet AHN ! Kom graag. Bedankt voor alles wat jullie betekenen, is mij tot grote steun.”

Mail van vrijwilliger die moeilijke periode doormaakt

Tevredenheidsonderzoeken

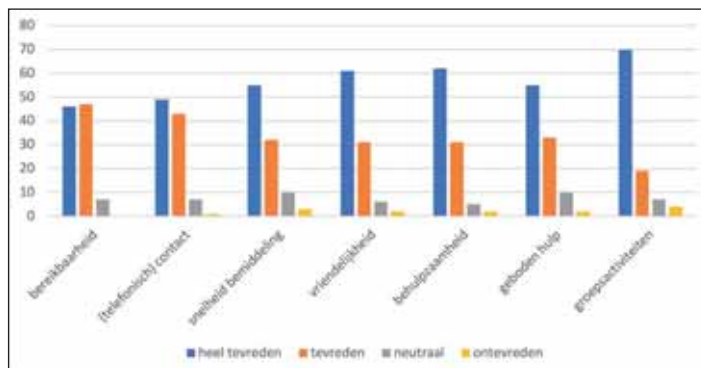
In 2021 zijn er tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder enerzijds onze hulpvragers en deelnemers van groepsactiviteiten en anderzijds onze vrijwilligers. Dit doen wij om inzicht te krijgen in de ervaringen met onze dienstverlening en op welke punten deze wellicht verbeterd kan worden. Wij zijn dan ook erg blij met de goede respons van 37 % (130 reacties) bij de hulpvragers/deelnemers en van 40% (65 reacties) bij onze vrijwilligers.

Uit de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken blijkt dat hulpvragers, deelnemers en vrijwilligers over het algemeen (zeer) tevreden zijn over de diverse aspecten van onze dienstverlening. Toch heeft het onderzoek ook nog een verbeterpunt opgeleverd. Een aantal respondenten gaf namelijk aan regelmatig geen gehoor te krijgen tijdens de uren dat de telefonische hulplijn bereikbaar zou moeten zijn. Dat komt omdat er geen bezettoon of bandje te horen is als de lijn bezet is. Dat is reeds aangepast. Indien de telefonische hulplijn in gesprek is krijgen bellers nu een bandje te horen.

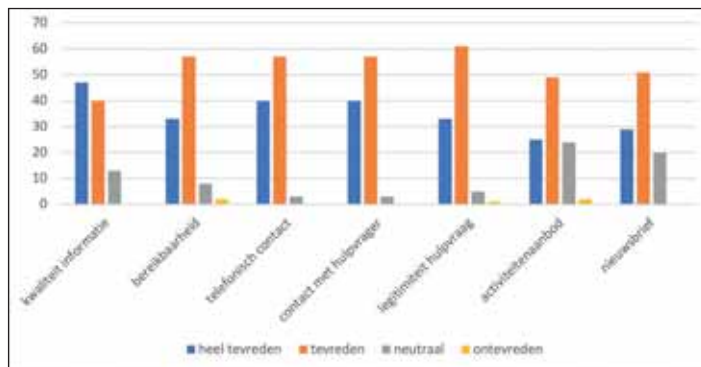


¹VOG: Verklaring Omtrent Gedrag

Grafiek 5: Tevredenheid hulpvragers en deelnemers (%)



Grafiek 6: Tevredenheid vrijwilligers (%)



Buitengewoon trots zijn we op het mooie rapportcijfer van een 8,5 dat hulpvragers/deelnemers toekenden en het rapportcijfer van een 8,3 dat vrijwilligers toekenden voor het geheel van onze dienstverlening.

Op de vraag aan hulpvragers/deelnemers om in één woord aan te geven wat de hulp en/of activiteiten voor hen betekent, werden wij overstelpt met blijken van waardering, welke in figuur rechts is samengevat.



Werving extra financiële middelen

In 2021 heeft de AHN een onderzoek gedaan naar mogelijkheden voor de werving van extra financiële middelen via diverse fondsen. De moeilijkheid hierin is dat deze fondsen geen middelen verschaffen voor exploitatiekosten (onze grootste kostenpost). Een tweede drempel is dat de AHN steeds snel inspringt op ontstane situaties waarvoor achteraf geen fondsen kunnen worden geworven. In 2021 hebben wij wel voor een aantal planbare activiteiten en de aanschaf van een nieuwe duofiets fondsen weten te werven.

Het uitgangspunt van de AHN blijft de (kwetsbare) inwoner en zich daar adequaat voor inzetten. Een passende subsidieverstrekking is hierbij van belang.



Netwerkactiviteiten

De AHN heeft in 2021 ook actief deel genomen aan netwerkbijeenkomsten en diverse (gemeentelijke) overleggen waarbij samenwerking en het uitwisselen van ideeën ten gunste van de (kwetsbare) inwoner van Nieuwegein over bv eenzaamheid en/of effecten van corona centraal stonden.

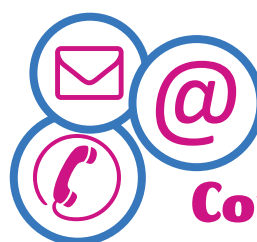
Jaarcijfers 2021

Staat van baten en lasten over 2021 (afgerond op duizendtallen)	
Subsidie en overige bijdragen gemeente	218.000
Eenmalige bijdrage frictiekosten reorganisatie	25.000
Donaties en bijdragen van particulieren en bedrijven	13.000
Som van baten	256.000
Personeelskosten	165.000
Afschrijvingskosten	3.000
Activiteitskosten	28.000
Huisvestingskosten	5.000
Verkoopkosten	3.000
Kantoorkosten	12.000
Algemene kosten	10.000
Som der bedrijfslasten	226.000
Rentebaten- en lasten	nihil
Exploitatieresultaat	30.000

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

Het positieve exploitatieresultaat over 2021 wordt met name veroorzaakt door de eenmalige tegemoetkoming in frictiekosten reorganisatie en korting op de huisvestingskosten i.v.m. corona. Alsmede een daling van de personeelskosten, donaties van particulieren en financiële bijdragen via publieksacties van bedrijven.

Langs deze weg willen wij alle donateurs van harte bedanken



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegein.nl

www.hulpdienstnieuwegein.nl

fotografie: Henri Steenman