

## Agenda

17 APRIL

Koffieochtend,  
't Veerhuis  
10.30 - 12.00 uur

11 JULI

Zomerbijeenkomst,  
lokatie en tijd volgt

3 OKTOBER

Koffieochtend,  
't Veerhuis  
10.30 - 12.00 uur

DECEMBER

jaarafsluiting,  
nadere informatie volgt

## Beste vrijwilliger,



**Dit keer een Kompassie met een hoog informatiegehalte. Met gepaste trots presenteren we de resultaten van het cliënt- en vrijwilligerstevredenheidsonderzoek die rond de jaarwisseling zijn uitgezet. Een speciaal dankwoord is hierbij op zijn plaats voor Tineke Brouwers, sociaal geograaf van beroep, die ons geholpen heeft met een verantwoorde opzet en uitwerking van deze onderzoeken. Vooruitlopend op het publieksjaarverslag 2012 dat binnenkort verschijnt, kunt u vast kennismaken van de belangrijkste trends in onze hulpverlening. Henri Steenman biedt u een kijkje in de beleveniswereld van een aantal vrijwilligers, waaronder ook zijn eigen ervaringspraktijk. Ook kunt nader kennismaken met Aard Schoonewagen, uw contactpersoon op de woensdagochtend. En tot slot doet Cees van den Hoek verslag van de koffieochtend van 12 februari jl.**

Momenteel voltrekken zich grote veranderingen in de langdurige zorg. Wij zien dit terug in een veranderende vraag, zowel in kwantitatieve als kwalitatieve zin. De markt van het vrijwilligerswerk is aan het verschuiven en de AHN zal hierin steeds meer haar eigen weg moeten zien te vinden. Tijdens de zomerbijeenkomst op 11 juli as. willen wij hier graag met u over in gesprek. Ook gaan we dan uitgebreid in op de bevindingen uit de tevredenheidsonderzoeken. Het programma voor 11 juli moeten we nog vaststellen, maar reserveert u vast agendaruimte voor de middag en avond als u hieraan wilt deelnemen.

Omdat de huur aan de Richterslaan per 1 juli as. is opgezegd, zijn we momenteel op zoek naar alternatieve ruimte. Op de nieuwe folder hebben we daarom ook geen adres meer vermeld. Zodra onze nieuwe locatie bekend is, hoort u dat van ons. Mocht u binnenkort met vakantie gaan, wilt u dit dan a.u.b. aan kantoor doorgeven. Dat scheelt de contactpersonen tijd bij het bemiddelen van nieuwe hulpvragen.

Veel leesplezier en graag tot ziens op de koffieochtend en/of de zomerbijeenkomst!

*Monique Laurier*  
Voorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein

## Kennismaking met Aard Schoonewagen

Bij iedere persoon die ik oppervlakkig ken, maak ik mij een voorstelling hoe hij of zij in het leven staat. Dit leidt soms tot zeer opmerkelijke confrontaties. Bij Aard Schoonewagen die ik in deze Kompassie in het voetlicht mag plaatsen kwam dat weer geheel tot zijn recht. Bij Aard had ik altijd in gedachte een hele rustige man die zich de hele dag bezighoudt met het oplossen van kruiswoordpuzzels en het trekken van grassprietjes tussen de gewassen grindtegels. In het onderhoudende gesprek dat ik met hem had, bleek weer eens hoe een interviewer het bij het verkeerde eind kan hebben. Maar nu ter zake. Aard zijn wiegje stond bijna 67 jaar geleden in Rotterdam. Hij groeit als enig kind op in een werkmilieu. Zijn vader was taxi- vrachtwagenchauffeur en zijn moeder was zoals toen gebruikelijk huisvrouw.

Aard heeft direct na de LTS-electrotechniek gewerkt als electromonteur in diverse disciplines binnen de scheepsbouw. Na 5 jaar hield hij het daar voor gezien. Daarna heeft Aard een aantal jaren de bloemetjes buiten gezet. Het was

immers de flower power periode. Een opmerkelijk feit in die periode is dat Aard gefigureerd heeft in een pikante film.

Nadat de meeste wilde haren waren verdwenen is hij gaan werken als elektromonteur in nieuwbouwprojecten. Daarna is Aard in de speelautomatensector terechtgekomen. Hij heeft in die tijd naast flipper- en gokautomaten ook jukeboxen gerepareerd. Hij heeft dat 9 jaar gedaan en heeft daarna nog 5 jaar een eigen bedrijf gehad in de speelautomatensector. Nadat hij hiervan genoeg had, heeft hij de laatste 17 jaar van zijn actieve leven in het onderwijs gezeten als techniekdocent. Op 65-jarige leeftijd heeft hij een punt gezet achter de onderwijsactiviteiten en derhalve achter zijn turbulente leven.

Al op zijn 62ste is hij verbonden aan de Algemene Hulpdienst Nieuwegein, eerst als klusjesman en daarna o.a. als contactpersoon. Een vast item van zijn AHN-activiteiten bestaat uit het voor twee personen op de vrijdag ophalen van voedselbankpakketten. Deze pakketten samen kunnen net in vier grote boodschappentassen. Conditioneel



een goede oefening. Naast de AHN-activiteiten heeft Aard als hobby's tennissen, aanbiedingen zoeken op de computer en samen met zijn Lidy gebruik maken van de geboekte hotelarrangementen.

*Henri Steenman*

## Tevredenheidsonderzoeken 2012

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

Bijzonder trots zijn wij op de grote tevredenheid en waardering onder onze cliënten. Uit onderstaande tabel blijkt dat 87-92% van de cliënten, aangeeft (zeer) tevreden te zijn over verschillende aspecten van de dienstverlening en 96% aangeeft in het algemeen (zeer)tevreden te zijn over de AHN. Deze waardering kwam ook tot uiting in de vele positieve reacties, zoals:

- Fantastische hulpdienst
- Gelijk aandacht. Heb helemaal niet lang hoeven te wachten.
- Vriendelijkheid 10+.
- Altijd vrolijk en echt behulpzaam.
- Ik ben heel erg blij met de hulp en de vrijwilligers. Stuk voor stuk schatten!
- Ik heb nog maar 1 keer gebruik gemaakt van AHN, maar was verbaasd hoe goed het allemaal in elkaar zat

Onderwerp	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden
Bereikbaarheid	48%	39%	7%	6%	-
Telefonisch contact	38%	53%	5%	4%	-
Snelheid waarmee men hulp kreeg	46%	47%	5%	2%	-
Vriendelijkheid AHN-vrijwilliger	64%	29%	5%	2%	-
Behulpzaamheid AHN-vrijwilliger	65%	29%	4%	-	2%
Werkzaamheden AHN-vrijwilliger	56%	33%	9%	2%	-
Waardering AHN algemeen	55%	41%	2%	2%	-

Een aantal "verbetersuggesties" die betrekking hadden op individuele vrijwilligers, zullen we rechtstreeks terugkoppelen met de betreffende vrijwilliger, zoals: "U zou mijn vrijwilliger ..... eens in het zonnetje kunnen zetten. Wat hij allemaal voor mij heeft gedaan het afgelopen jaar is geweldig!".

Twee verbetersuggesties die betrekking hadden op de algehele dienstverlening, zijn herkenbaar en komen deels ook naar voren uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek, nl.

- Verbeteren "zichtbaarheid" van de AHN.
- Een langere telefonische bereikbaarheid.

Van de vrijwilligers die aan het onderzoek hebben meegedaan is 58% minimaal 1 keer per week en 77% minimaal 2 keer per maand actief voor de AHN. Uit de jaarcijfers blijkt dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 3,9 uur/week vrijwilligerswerk doen, tegen een gemiddelde van 1,9 uur/week voor alle Nederlanders. Gemiddeld zijn we dus erg actief. Echter de werkdruk is niet

gelijkmatig verdeeld, aangezien 10% van de vrijwilligers aangeeft te druk te zijn en 22% van de vrijwilligers aangeeft vaker ingezet te willen worden. Dit is een aandachtspunt waarover wij graag met u van gedachten willen wisselen.

Onderwerp	Zeerv tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeerv ontevreden	N.V.T.
Kwaliteit informatie	42%	52%	-	-	-	6%
Bereikbaarheid	23%	47%	23%	7%	-	-
Telefonisch contact	36%	52%	6%	6%	-	-
Duidelijkheid beleid en gedragscode	16%	65%	16%	3%	-	-
Kwaliteit begeleiding	20%	67%	13%	-	-	-
Scholingsaanbod	13%	35%	52%	-	-	-
Activiteiten aanbod	16%	58%	23%	3%	-	-
Waardering nieuwsbrief	68%	19%	13%	-	-	-
Waardering AHN algemeen	33%	67%	-	-	-	-

U blijkt over het algemeen tevreden over het beleid en de faciliteiten, maar kaart ook enkele verbeterpunten en ideeën aan. Deze bespreken wij graag tijdens de zomerbijeenkomst op 11 juli met u. Wij willen die dag het nuttige met het aangename verenigen. Het programma moeten we nog vaststellen, maar reserveert u vast de middag en avond als u hieraan wilt deelnemen. Eén verbetersuggestie voeren we per direct in. Het betreft de tel. nummers van bestuursleden voor urgente en noodsituaties, zoals bij plotselinge verhindering (buiten kantooruren) of als er iets ernstigs gebeurt met een cliënt.

Tel. nummers van AHN- bestuursleden voor urgente- en noodsituaties:

1. Vrijwilligerscoördinator Margot Leerdam: M. 06- 15410365
2. Voorzitter Monique Laurier: M.06- 24591924

Als motief om vrijwilligerswerk te doen geeft 65% van u aan "iets voor een ander te willen betekenen". Daarin bent u goed geslaagd! Hartelijk dank!

Namens het bestuur,  
*Monique Laurier*

## Welkom...

...nieuwe vrijwilligers.

- Joost Baljet
- Bert de Kortel
- Abdel Aziz
- Tonnie Galecop
- Pim de Haan
- Hannie Sipman
- Anoesjka Weide

## Ervaringen uit het veld

Ik denk dat de meeste vrijwilligers hun werk doen om daar energie uit te putten. Soms kom je na een actie met een kater thuis. Zo'n voorval ga ik hierna uit de doeken doen.

Het betreft een AHN-cliënt (X), met een enorme gebruiksaanwijzing, die na het krijgen van een gedeeltelijke dwarslaesie, waarna hij zijn benen niet meer gebruiken kon, niet meer in zijn woning in Nieuwegein kon wonen. Vanuit een revalidatiecentrum waar X moest leren omgaan met zijn handicap hebben wij naarstig gezocht naar een geschikte woonruimte. X, die vanwege zijn bijzondere karaktertrekken ontzettend veel heeft meegemaakt, stond niet echt positief bekend bij de Utrechtse woningbouwverenigingen. Toch werden er wel sporadisch woningen aangeboden die ik stuk voor stuk bekeken heb. Bij het gros van deze woningen zou ik niet eens mijn cavia willen huisvesten. Er zijn echt mensonwaardige woningen in Nieuwegein. Bijna aan het einde van zijn revalidatieperiode kreeg X een volgens hem geschikte woning aangeboden. Ik heb deze woning van de buitenkant bekeken en het leek mij wel wat. De foto's die ik gemaakt had, konden de goedkeuring van X wel wegdragen. Hij vroeg mij een bezoek te willen regelen. Zo gezegd, zo gedaan. Eerst moesten door mij de sleutels van de woning bij de woningbouwvereniging worden opgehaald. Dat ging niet zomaar aangezien ik geen belanghebbende was. Ik heb moeten

praten als Brugman en heb uiteindelijk de sleutels na het overleggen van mijn identiteitspapieren meegekregen. Met de sleutels op zak richting revalidatiecentrum in Utrecht. X die op het afgesproken tijdstip op mij zou wachten, was net met de lunch begonnen die hij niet wenste te onderbreken. Na het toetje zijn wij een kwartier na het afgesproken tijdstip, met medeneming van zijn rolstoel, dan uiteindelijk naar Nieuwegein gegaan. Daar aangekomen de rolstoel uit de auto gehaald waarna X d.m.v. van een transferplank kon plaatsnemen. Bij de voordeur aangekomen constateerden wij een drempel die met een rolstoel met een persoon > 80 kg. niet te slechten was. Na het openen van de voordeur zagen wij een enorme hoeveelheid reclamemateriaal. Ik bouwde hiermee een oprit. Na een aanloopje was de rolstoel met berijder binnen. Binnen gekomen werd iedere ruimte door X min of meer afgekeurd. Er was bijvoorbeeld geen tv-aansluiting in de slaapkamer, in de keuken was er te weinig bewegingsruimte, in de wc was de toiletpot verkeerd geplaatst en zo ging het maar door. Enige tevredenheid was in het geheel niet te bespeuren. Waar ik bang voor was, ging gebeuren. X wilde naar het terras. De te overbruggen hoogte was aanzienlijk hoger dan bij de voordeur. Gelukkig vond ik in de tuin wat tegels en na enige bouwactiviteiten was de route naar buiten geplaveid. Buiten gekomen vond X de tuin wel mooi maar er moest naar zijn

mening wel een pad (+/- 50 meter worden aangelegd om het mogelijk te maken dat de scooter in de tuin kon worden geparkeerd. X had geen oren naar mijn mededeling dat hij dat wel op zijn buik kon schrijven. Na de tuin goed bekeken te hebben, werd X met een aanloopje de woonkamer weer in gelanceerd. Daarna werd de exit constructie bij de voordeur nog eens succesvol beproefd. X was, naar mijn mening onterecht, ontevreden over de woning. Hij vroeg mij op de terugweg nog even naar Overvecht te rijden om daar enige hulpmiddelen op te halen. De hulpmiddelen die besteld waren door zijn schuldsaneerder waren naar zijn mening niet van voldoende kwaliteit. Hij had eigenlijk super kwaliteit willen hebben. Met een moppende X naast mij weer richting revalidatiekliniek gereden waar ik hem na uiteindelijk vijf uur heb afgezet. Reiskosten kon hij niet betalen aangezien hij in de schuldsanering zit. Dit zie ik wel door de vingers maar het feit dat er geen enkel bedankje af kon, heeft bij mij een behoorlijke kater achter gelaten. Enkele weken later bleef X maar zaken van de gemeenschap eisen die naar mijn mening onredelijk waren. Ik heb met hem daarover gesproken. Hij was hierdoor op het bot beledigd en wenste na bijna een jaar intensieve begeleiding niets meer met mij te maken willen hebben.

*Henri Steenman*

## Koffieochtend 12 februari

Op 12 februari jl. hadden we weer een gezellige ontmoeting met een 25-tal AHN-vrijwilligers in 't Veerhuis. Onder het genot van een kopje koffie of een ander drankje werden er zowel sterke verhalen en leuke anekdotes verteld. Als "nieuwe" AHN-er met slechts een ervaring van twee optredens was ik dan ook meer een luisteraar en leerling.

Leuk om te horen was, dat de redactie van plan is om de mooiste verhalen in de Kompassie te gaan publiceren. Ik kijk er naar uit en ik geloof velen met mij. Tot de volgende koffieochtend op 17 april.

*Cees van den Hoek*



## Terugblik 2012

In de vorige Kompasie stond een kwalitatieve terugblik op 2012; een analyse van de cijfers had u nog van ons tegoed. En deze cijfers zijn de moeite van het analyseren waard.

Zo blikken wij terug op een bijzonder productief jaar waarin het aantal directe hulpinzetten voor inwoners met maar liefst 63% hoger lag dan in 2011. Daarentegen daalde het aantal hulpaanvragen met 19% en bleef het vrijwilligersbestand nagenoeg stabiel, terwijl er in 2011 nog sprake was van een groei van 27%.

Vermoed wordt dat de daling van het aantal hulpvragen en de stabilisatie van het aantal vrijwilligers verband houden met de veelheid aan nieuwe projecten en diensten die elders in Nieuwegein opgetuigd worden vanwege diverse wetswijzigingen in het



sociale domein. Dat er desondanks sprake is van een sterke stijging van het aantal hulpinzetten laat zich verklaren door de toename van het aantal maatjescontacten met (zeer) kwetsbare inwoners. Dit komt tot uiting in de verdubbeling van de langdurende hulpinzetten en de toename van het aantal hulpvragers met complexe problematiek. In totaal ontvingen 50 cliënten in 2012 langdurende hulp; een toename van 16% t.o.v. 2011. Onderstaande tabel toont de netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatieinzetten) voor hulpvragers in 2011 en 2012.

Uit de aard van de verleende hulp/ondersteuning blijkt dat met uitzondering van begeleid vervoer, er over de hele linie sprake is van een absolute stijging van het hulpaanbod. Zowel in absolute zin als in relatieve zin is "sociale ondersteuning" het sterkst gestegen en kwam hiermee ook op de eerste plaats van het aantal hulpverleningen in 2012 te staan. De vraag naar begeleid vervoer is verder afgenomen. Dit is toe te schrijven aan de terugloop van vervoer voor de Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht (SBWU). Naast de aanschaf van een eigen

	2012	2011	Trend
Totaal aantal hulpinzetten:	3.926	2.756	+42%
• Bemiddeling hulp	1.558	1.343	+16%
• Feitelijke hulp	2.368	1.450	+63%
- Incidentele hulp	350	447	-22%
- Langdurende hulp	1.958	1.003	+95%
Begeleid vervoer	374	430	-13%
Boodschappen	564	370	+52%
Sociale ondersteuning, zoals:	886	317	+179%
• Contact / regelhulp / spraakondersteuning	754	266	+183%
• Wandelen/ fietsen	132	51	+159%
Overige hulp, zoals:	484	265	+83%
• Klusjes:	362	192	+89%
- in/om huis;	213	-	-
- in tuin	149	-	-
• administratie	99	73	+36%
• computer / knoppenhulp	23	-	-
Informatie en doorverwijzing	14	25	-44%
Vervallen hulpvragen	46	43	+7%

busje in 2007 is het beleid van de instelling er de laatste jaren op gericht om de zelfredzaamheid van cliënten te stimuleren. Dit vertaalt zich in een lagere vervoersvraag.

Momenteel wordt de laatste hand gelegd aan het publieksjaarverslag 2012. Zodra het af is, ontvangt u het van ons. Tijdens de zomerbijeenkomst die gepland staat op 11 juli a.s. willen wij hierover met u in gesprek.

*Monique Laurier*

## Contact

### Redactie

Henri Steenman en Monique Laurier  
Heeft u kopij, vragen of opmerkingen na aanleiding van deze nieuwsbrief, bel ons dan op 030-6067409 of stuur een mail naar [redactie@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:redactie@hulpdienstnieuwegein.nl).

Kompasie verschijnt 4x per jaar

### Stichting Algemene Hulpdienst Nieuwegein

Richterslaan 60, 3431 AK Nieuwegein  
Tel: (030) 606 74 09  
[info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl)  
[www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl)



“ De vreugde van het leven is het zich verliezen in anderen. ”