

Agenda

2e helft 2021
o.v. Corona
maatregelen

8 OKTOBER

Workshop 'Grenzen stellen'
09.30 – 12.30 uur

12 OKTOBER

Koffie ochtend vrijwilligers
Thema 'eenzaamheid'
10.30 – 12.00 uur

17 NOVEMBER

Koffie ochtend vrijwilligers
10.30 – 12.00 uur

18 NOVEMBER

Algemene Leden
Vergadering
19.00 – 21.00 uur

16 DECEMBER

Eindejaarsetentje
vrijwilligers
17.30 – 20.30 uur

18 DECEMBER

Sfeervolle kerstmiddag
hulpvragers en vrijwilligers
met 'Hamoen & Friends'
13.30 – 16.00 uur

Tussen de 160 vrijwilligers die de AHN momenteel rijk is zitten echte pareltjes. Natuurlijk is iedere vrijwilliger een pareltje op zich maar de bijzondere pareltjes onderscheiden zich door een grote variëteit van werkzaamheden en hun tomeloze inzet. Op zoek naar bijzondere vrijwilligers liet de redactie van de Kompassie haar oog vallen op Jaap Croese. Ik heb het vuur aan de schenen van Jaap gelegd en kan na afloop zeggen dat Jaap een kroonjuweel van de AHN is.

Na deze aanhef zal ik nu wat meer over Jaap vertellen.

Hij is 67 lentes jong en alleenstaand. Zijn wiegje heeft gestaan in de grote stad achter de duinen (Den Haag). Hij komt uit een gezin dat bestaat uit ouders en twee

Beste vrijwilligers,



Nu iedereen volledig gevaccineerd kan zijn, hoop ik dat u na anderhalf jaar van sociale distantie, een onbezorgde zomer heeft gehad. Het AHN-vrijwilligerswerk kent geen zomerstop en deze zomer was het drukker dan ooit met nieuwe hulpvragen; het leek wel of iedereen tegelijk met vakantie ging. Door het draaien van extra kantoor diensten door contactpersonen en de bovengemiddelde inzet van een aantal vrijwilligers, konden wij de wachtlijsten voor hulpvragers gelukkig binnen de perken houden. Het is deze betrokkenheid en inzet voor onze medemens die het verschil maakt!

Blijkens de resultaten van het gebruikerstevredenheidsonderzoek dat deze zomer werd uitgevoerd blijft dit niet onopgemerkt bij onze hulpvragers en bezoekers van groepsactiviteiten. Zij beoordelen onze dienstverlening als geheel met maar liefst een 8,5! Een prachtige score en een dikke pluim voor jullie! In deze Kompassie presenteren wij de resultaten van het tevredenheidsonderzoek dan ook met trots.

Ook staan wij stil bij de pensionering van Rita Bos. Tevens stelt haar opvolger Lidia van Oostrum zich aan u voor. Ook treft u in deze nieuwsbrief weer een interview aan met een bijzondere vrijwilliger. En we tonen een sfeerimpressie van het AHN-zomerfestival 2021. Bijgaand treft u ook de activiteitenagenda voor AHN-vrijwilligers. Wij hopen op veel belangstellenden voor het scholingsprogramma en hopen u anders graag te ontmoeten op een van de andere bijeenkomsten die in de pijplijn zitten.

Wij wensen u veel leesplezier!

Monique Laurier

Interview met Jaap Croese Fietsen is zijn grote passie.

kinderen. Hij heeft een oudere zus. Hij is in Den Haag bij de PTT gaan werken op een afdeling die verbonden is aan de omroep. Na privatisering is de omroep uit de PTT gelicht en als zelfstandige onderneming verder gegaan om later weer bij de PTT weer te worden opgenomen. De betreffende afdeling is naar Lopik verhuisd. Zo is Jaap terechtgekomen in Nieuwegein waar hij tot genoegen woont. Toen hij bijna zestig was, werd Jaaps baan bij een reorganisatie opgeheven. In die tijd is Jaap in overleg met het UWV in aanraking gekomen met de AHN waar hij met open armen werd ontvangen vooral toen men hoorde dat hij als hobby fietsen had. Wij waren toen al in het bezit van een duofiets waarop Jaap direct werd ingeschakeld. Sindsdien fietst hij één á twee keer per week met een cliënt op de duofiets. In de loop van de tijd is zijn takenpakket uitgebreid met het wandelen met een cliënt, het ophalen van boodschappen bij de voedselbank en activiteiten rondom schuldsanering. Een vol takenpakket

waarnaast hij gelukkig ook tijd heeft voor zijn grote hobby. Die hobby is het fietsen van soms enorme afstanden. De topprestatie was een tocht dwars door Noord Amerika van de oostkust tot de westkust over de Rocky Mountains, in totaal 7.000 km. Zo maakt hij elk jaar grote tochten waar in ieder geval ook bergen in moeten zitten. De AHN vindt hij een pracht organisatie. De contacten met cliënten en medevrijwilligers vindt hij reuze belangrijk en plezierig. Op mijn vraag of hij nog verbeterpunten zou kunnen aankaarten gaf hij als antwoord dat hij geen enkele wist te vermelden. Heerlijk om zo'n collega vrijwilliger te hebben.

Henri Steenman



AHN-zomerfestival 2021

Voor het vierde jaar op rij organiseerden wij in de zomervakantie het AHN-zomerfestival. Dit, om (kwetsbare) inwoners die zelf niet met vakantie gaan en in de vakantie minder aanloop hebben van familie en bekenden, wekelijks een gezellige middag te bezorgen.

Dankzij een enthousiast team van vrijwillige coördinatoren, begeleiders, maatjes, vervoersvrijwilligers en getalenteerde mensen die veelal belangeloos zorgden voor de nodige ontspanning zijn wij er ook dit jaar weer in geslaagd om veel thuisblijvers wekelijks een gezellige middag uit te bieden. Eén van onze vaste gasten die wekelijks meereed met drie andere bezoekers, schreef twee gedichten over het AHN-zomerfestival die ik graag met u wil delen. Hieruit blijkt maar weer eens wat wij *met* elkaar en *voor* elkaar kunnen betekenen!

Monique Laurier

4 gekke meiden GAAN weer op stap.
Dat is dan ook beslist geen grap.
We hebben samen de zomer in onze bol.
Betekend dus weer heel veel lol.
We gaan met zyn allen NAAR het zomer festival
En halen ons Allerbste humeur VAN STAL.
Erheen gaan we met de tienertore.
Met de Auto Als praktisch vervoer.
De 50+ beurs hadden we ook in gedachten
MAAR die was helemaal in "draachten".
Dan blijven we MAAR in "Nieuwegein".
Het festival hier is ook pieklyn.
MAAR voorje het weet gaje weer NAAR huus.
En brengen de 4 gekke meiden je huus.

AHN: Zomer festival 2021

Het zomer seizoen zit er weer op
Het was echt weer helemaal top
Twee maanden lang was er feest
Ben er met plezier NAAR toe geweest
Er werd geschilderd, gedanst en gezongen
Ik ben ook weer aan de Cappuccino begonnen
We hebben ook nog buit en gespeeld
En ons zeker geen minuut verveeld
Sets Leuks met een bal hebben we ook gedaan
Heerlyk met zyn Allen op de buiten baan
Hapjes en drankjes waren ook aan weeg
En zo hielden ze ons ook lekker bezig
Juli en augustus zyn nu weer echt voorbij
MAAR het was weer een groot feest voor mis

Zomer festival AHN 2021





Rita Bos met pensioen



Met ingang van half juli jl. is onze loyale duizendpoot Rita Bos met pensioen gegaan. Rita lichtte haar besluit om met pensioen te gaan toe met de woorden: 'Er is een tijd van komen en er is een tijd van gaan'. En alhoewel Rita gelukkig wel als vrijwilliger verbonden blijft aan de AHN, is dit toch een plechtig moment om stil te staan bij de verdiensten van Rita voor de AHN.

Toen Rita zich ruim 10 jaar geleden als vrijwilliger aanmeldde, was ze al met vervroegd pensioen. Aanvankelijk deed ze begeleid vervoer, sociaal contact en was ze contactpersoon. Maar al snel openbaarde Rita zich als een duizendpoot met een groot gevoel van verantwoordelijkheid. Zeker in de tijd dat wij nog geen beroepskrachten hadden, zorgde Rita dat alles op rolletjes liep. Dat deed ze geheel belangeloos, gewoon omdat de AHN haar dicht aan het hart lag/licht. Rita was van vele markten thuis:

- Hadden we een fotomodel nodig voor de roll-up poster.....Rita poseerde wel.
- Hadden contactpersonen vragen.....Rita was altijd bereikbaar.
- Moest er een storing van de KPN verholpen worden.....Rita regelde het.
- Moesten vrijwilligers achter de broek gezeten worden voor het inleveren van de inzetlijsten.....Rita ging er achterheen.

Ruim 10 jaar was Rita ook mijn steun en toeverlaat voor het verzamelen en genereren van inzet-overzichten voor het jaarverslag. In 2011 implementeerde Rita ons eerste geautomatiseerde klant-relatie systeem 'Geert'¹. Daardoor kon de papieren kaartenbak opgeborgen worden en waren wij klaar voor de hoos aan hulpvragen die wij vanaf 2012 kregen als gevolg van de bezuinigingen op de AWBZ.

Als gevolg van deze groei kreeg de AHN extra subsidie voor het aanstellen van 2 fte aan beroepskrachten. Daardoor konden wij weer goed inspelen op de transformatie in het sociale domein en uitgroeien tot de Hulpdienst die wij vandaag de dag zijn.

Als dank voor haar bijzondere inzet voor onze vereniging '**van, voor en door** inwoners uit Nieuwegein' werd Rita tijdens de BBQ op 30 juni jl. in de bloemetjes gezet.

Monique Laurier

Welkom...

...nieuwe vrijwilligers:

- Anita de Bruijn
- Mark Klinkenberg
- Gerrit Langendonk
- Katja Pluijmaekers
- Christiaan Schalkwijk
- Renske Teulings-Goossens
- Sanne Tijmstra
- Armand Höppener
- Ilse Veldkamp
- Henk Verhoef
- Gabriël Campbell

Wij wensen iedereen een fijne tijd toe bij de AHN!

Bedankt...

...en tot ziens:

- Imad Arbai
- Eric Beverloo
- Shirley van der Bilt
- Laura en Hennie Bruinsma
- Claudia van Eck
- Selin Pistora
- Ramon Rila
- Zober Soliman

Bedankt voor jullie bijzondere inzet!

Jubilea

5 jaar:

- Art van de Bent
- Gon van Dorland
- Carin Marijs
- Chris Rietveld
- Margot Snel

10 jaar:

- Martin Peeters
- Henri Steeman

Van harte gefeliciteerd met jullie jubileum bij de AHN en bedankt voor jullie bijzondere inzet!

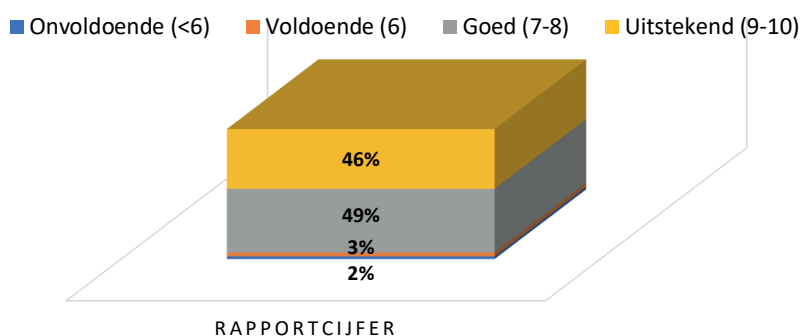
¹ Het klantrelatiesysteem werd door ons vernoemd naar de bouwer van het systeem; een vrijwilliger van Vrijwilligers en Mantelzorgcentrale Almere.

UITSLAGEN gebruikerstevredenheidsonderzoek 2021

In juni jl. is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder onze hulpvragers en/of bezoekers van groepsactiviteiten. Dit 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 op dit onderzoek (130 reacties, 37% respons).

Wij zijn bijzonder trots op het mooie rapportcijfer van 8,5 voor onze vrijwillige dienstverlening in zijn geheel. Een prachtige score, vooral in combinatie met de grote mate van tevredenheid onder onze gebruikers. Immers, 95% van de respondenten beoordeelden onze dienstverlening met een rapportcijfer van 7 of hoger (zie grafiek 1).

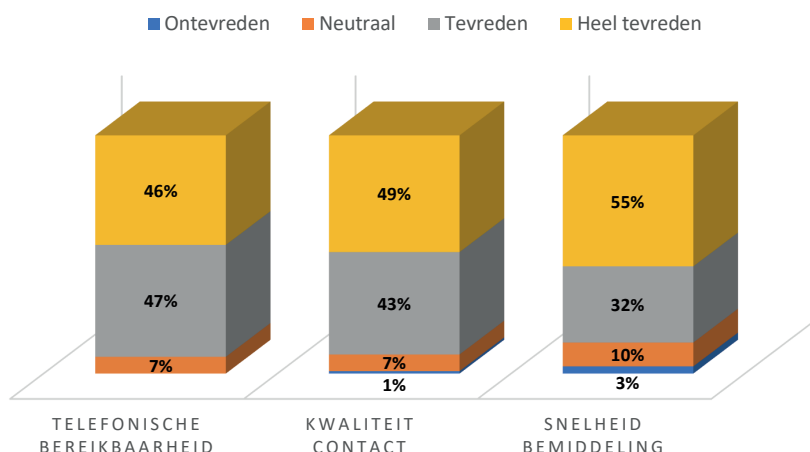
RAPPORTCIJFER VOOR DIENSTVERLENING DOOR AHN ALS GEHEEL



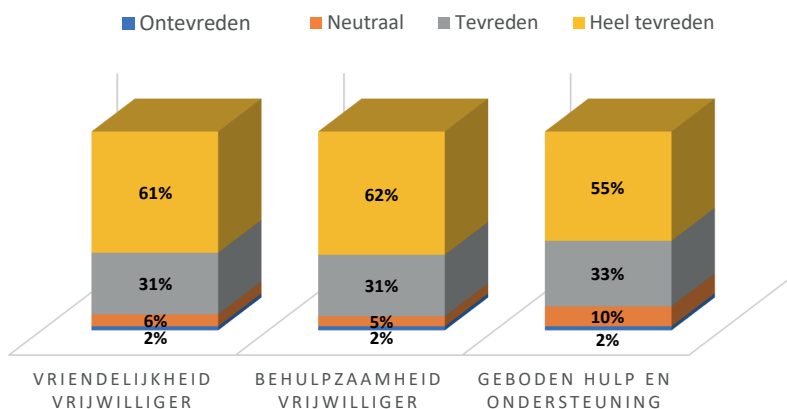
Specifieke bevindingen AHN-dienstverlening

Om inzicht te krijgen in de diverse aspecten van onze dienstverlening, hebben wij nader onderzoek gedaan naar de ervaren tevredenheid over: het bemiddelingsproces, de individuele hulpverlening door vrijwilligers aan huis en de groepsactiviteiten (incl. het zomerfestival). De resultaten voor de verschillende processen blijken uit grafiek 2 t/m 4.

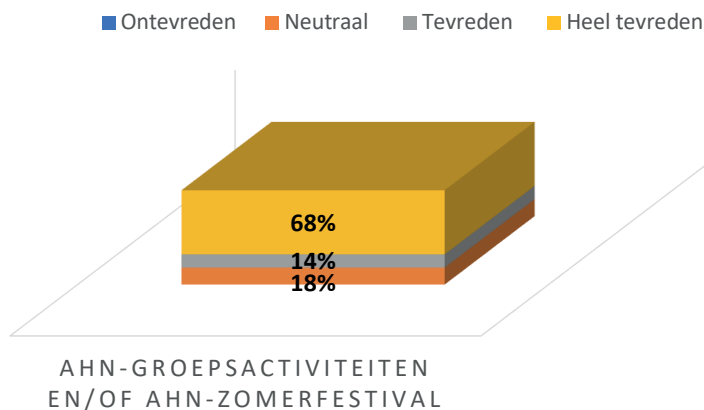
GRAFIEK 2: BEMIDDELINGSPROCES



GRAFIEK 3: HULP EN ONDERSTEUNING DOOR VRIJWILLIGER THUIS



GRAFIEK 4: AHN-GROEPSACTIVITEITEN EN/OF AHN-ZOMERFESTIVAL



Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat onze gebruikers over alle processen en aspecten van onze vrijwillige dienstverlening (zeer) tevreden zijn.

Verbeteringen

Ondanks de grote mate van tevredenheid, heeft het onderzoek ook een verbeterpunt opgeleverd. Drie respondenten gaven namelijk aan regelmatig geen gehoor te krijgen tijdens de uren dat de 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 hulplijn in gesprek is krijgen bellers nu een bandje te horen.

Verder zijn er op basis van het tevredenheidsonderzoek geen structurele verbeterpunten voor onze werkprocessen naar voren gekomen. Een drietal individuele respondenten die minder tevreden zijn en hun contactgegevens hebben doorgegeven, zullen wij benaderen om nader onderzoek doen naar hun ervaringen. En indien daar aanleiding toe is zullen wij naar bevind van zaken handelen.

Betekenis voor hulpvragers en bezoekers van groepsactiviteiten

Op de vraag om in één woord aan te geven wat de hulp en/of activiteiten voor de respondenten betekent, werden wij overstelpt met blijken van waardering, welke in onderstaand figuur is samengevat met het programma 'word Cloud'.



Een groot aantal respondenten hadden meer woorden nodig om de betekenis van onze dienstverlening voor hen toe te lichten. Een aantal reacties willen wij graag met jullie delen (zie onderstaand kader).

- Wat heerlijk dat de AHN er is! En werken op zo'n breed vlak!
- Staan met hart en ziel voor je klaar.
- Leuke vrouw die mij helpt en tijdens de vakantie kreeg ik snel vervanging.
- Fijn! Op deze manier kan ik zelfstandig blijven wonen.
- Groepsactiviteiten zijn gezellig, ben zaterdag ook onder de mensen. Het wordt ook een soort thuis en ook fijn dat je hulp kunt vragen. Kijk er naar uit!
- 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.
- Een heel goed initiatief om mensen op vrijwillige basis te helpen.
- Ik kijk er altijd naar uit: een dag niet gelachen is een dag niet geleefd!
- De juiste match: het is een Top wijf!
- Mensen zoals ik die het zelf niet kunnen, zijn heel erg geholpen door de vrijwilligers hulp. Ik wordt er heel gelukkig en blij van en bedank die persoon heel vriendelijk.
- Heel bijzonder omdat de AHN uniek is en iedereen de hulp met liefde doet.
- Moge de eeuwige God de AHN en zijn medewerkers zegenen met liefde en licht, kennis en kracht, want de AHN is een instrument in Gods hand.

Hieruit blijkt maar weer eens hoe zinvol en betekenisvol jullie vrijwillige inzet voor onze vereniging '**van, voor en door** inwoners' is voor kwetsbare medeburgers in Nieuwegein.

Hartelijk dank daarvoor!

Monique Laurier

Wist je dat.....

- het aantal nieuwe hulpvragen deze zomer sterk gestegen is en in augustus 2^{1/2} keer zo hoog was als vorig jaar;
- wij nog enthousiaste vrijwilligers zoeken voor tuinonderhoud en sociaal contact;
- het AHN-zomerfestival dit jaar 197 enthousiaste bezoekers heeft getrokken;
- de soos(zater)dagen weer van start zijn gegaan en wij daar ook nog enthousiaste vrijwilligers voor zoeken;
- de duo-fietsen ook weer volop in gebruik zijn nu vrijwel iedereen volledig gevaccineerd is;
- we bezig zijn met fondswerving om een nieuwe duo-fiets aan te kunnen schaffen;
- we daarvoor o.a. meedoen met de sponsoractie van Plus van Loon (5 september - 13 november). Doe jij toevallig je boodschappen bij Plus van Loon (winkelcentrum Nedereind), dan kun je ons steunen door je sponsorpunten aan de AHN te schenken;
- er op zaterdag 18 december een sfeervolle kerstmiddag met een optreden van de Hamoen & Friends wordt georganiseerd voor vrijwilligers en hulpvragers;
- we daarvoor meedoen met de Rabo ClubSupport actie 2021, die loopt van 4 – 25 oktober. Als je lid bent van de Rabobank kan je de AHN financieel steunen door je stem op ons uit te brengen;
- Het gebruikerstevredenheidsonderzoek mooie resultaten en waardevolle informatie heeft opgeleverd;
- Er in het najaar ook een tevredenheidsonderzoek voor de vrijwilligers uitgezet gaat worden.

Introductie Lidia van Oostrum



Mijn naam is Lidia van Oostrum, ik ben 36 jaar oud en ik woon bijna heel mijn leven al in Nieuwegein. Ik ben getrouwd met Joost en we hebben samen 4 kinderen. Alina van 10, Jonathan van 8, Mirthe van 5 en Sophie van 3. Ik vind het leuk om met mijn gezin uitstapjes te maken en om s' avonds een spannende serie te kijken. Verder hou ik ervan om met vriendinnen af te spreken.

Na een aantal jaren voor de kinderen gezorgd te hebben, leek het me leuk om weer aan de slag te gaan. Ik was niet echt op zoek, maar daar zag ik opeens in de Molenkruier de advertentie voor

administratief medewerker. Ik werd enorm enthousiast en ben gelijk gaan solliciteren.

En zie, ik ben het geworden!! Ik heb het heel erg naar mijn zin bij de AHN en vind het leuk om voor zo'n mooie organisatie te werken. Ik zal jullie als vrijwilligers regelmatig benaderen om jullie langlopende inzetten door te geven, zodat de subsidie van de gemeente hierop afgestemd kan worden. Ik zie ernaar uit om met jullie allemaal kennis te maken.

Lidia van Oostrum

Contact

Redactie

Henri Steenman, Monique Bouwman en Monique Laurier.

Heeft u kopij, vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze nieuwsbrief, bel ons dan op (030) 307 3574 of stuur een mail naar kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl.

Kompassie verschijnt 3 keer per jaar.



**Vereniging Algemene Hulpdienst
Nieuwegein**

Tel: (030) 606 7409

info@hulpdienstnieuwegein.nl

www.hulpdienstnieuwegein.nl

“Lichtpuntjes, soms zijn ze groot, soms zijn ze klein, Je hoeft ze niet te zoeken, je kunt ze ook zijn.”