

Samen voor een sociaal en veerkrachtig Nieuwegein

Beleidsplan 2015- 2018



*Van, voor en door
inwoners uit Nieuwegein*

Versie : 2.0 (i.v.m. omzetting bestuursvorm Stichting in Vereniging AHN)
Datum : 29 december 2017
Status : definitief
Auteur : Monique Laurier

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Nieuwegein in beweging	
	• Uitdagingen voor de gemeente Nieuwegein	3
	• Uitdagingen voor de AHN	3
3.	De Algemene Hulpdienst Nieuwegein	
	• Doelstelling	6
	• Visie	6
	• Meerwaarde AHN	6
	• Missie 2015-2018	7
4.	De (ontwikkel)agenda 2015-2018	
	• Uitbreiding service aan kwetsbare inwoners en mantelzorgers	8
	• Sterk vrijwilligersbestand, adequate ondersteuning en ruimte voor inwonersinitiatieven	8
	• Bemiddeling tussen hulpvragers en vrijwilligers: snel en op maat	9
	• Samenwerking met partners: de klant centraal	10
	• Bedrijfsvoering	12
5.	Kerntaken AHN	
	1. Bemiddeling, informatie en advies	14
	2. Individuele hulp en ondersteuning	14
	3. Stimuleren en faciliteren van vrijwilligerswerk & inwonersinitiatieven	15

1. Inleiding

In onze samenleving vindt een omslag plaats van verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. De overheid trekt zich terug en van inwoners wordt meer eigen verantwoordelijkheid, zelfoplossend vermogen en betrokkenheid van de omgeving verwacht. Er is een verschuivingsproces gaande van aanbodgerichte ondersteuning naar oplossingsgericht maatwerk. Er wordt in toenemende mate een beroep gedaan op vrijwilligers, buurtgenoten en mantelzorgers. Dit biedt kansen, maar er zijn daarbij ook grenzen.

In de tijd waarin binnen het sociale domein en de daarbij behorende verantwoordelijkheidsstructuur grote veranderingen plaatsvinden, heroriënteert de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) zich op haar rol en plaats in het maatschappelijk middenveld. Met dit beleidsplan biedt zij inzicht in de wijze waarop zij haar dienstverlening inricht en daarmee aansluit bij die veranderingen.

De doelstelling in de periode 2015-2018 is het groeiende aantal mensen dat een beroep doet op de AHN de ondersteuning te bieden, die zij van ons vragen op de gebieden van welzijn, zorg en wonen. Met onze maatschappelijke dienstverlening *van, voor en door* Nieuwegeinse inwoners willen wij een wezenlijke bijdrage leveren aan een sociaal en veerkrachtig Nieuwegein.

Dit plan is een plan op hoofdlijnen, waarin beleidsontwikkelingen worden gesignaleerd, beleidsprioriteiten worden gesteld en randvoorwaarden zijn geformuleerd. Dit plan geeft richting aan onze strategische keuzes voor de komende jaren.

Dit plan bestaat uit de inleiding en vier hoofdstukken.

Hoofdstuk 2 gaat over de uitdagingen, visie en speerpunten in het Wmo (Welzijn)-Gezondheid beleid van de gemeente Nieuwegein. Welke uitdagingen de AHN voor de komende beleidsperiode ziet en aan welke gemeentelijke doelstellingen wij een bijdrage willen leveren. Hoofdstuk 3 schets onze organisatie: wie wij zijn, waar staan we voor, waarop onderscheiden wij ons in de ogen van onze omgeving en wat is onze toegevoegde waarde.

Hoofdstuk 4 beschrijft relevante ontwikkelingen die om extra aandacht van de AHN vragen en geeft de te maken keuzes aan voor de aankomende jaren. In hoofdstuk 5 worden deze keuzes vertaald naar onze kerntaken en de inrichting van onze dienstverlening.

2. Nieuwegein in beweging

Uitdagingen voor de gemeente Nieuwegein

We staan in Nieuwegein voor de uitdaging om het anders te gaan doen, om de omslag te maken naar een participatiesamenleving, uitgaande van mogelijkheden en aandacht voor waar het schuurt. Waar tot voor kort nog veel individueel en formeel werd aangeboden, zal een verschuiving plaatsvinden naar collectief en informeel. Hierbij wordt uitgegaan van de eigen kracht van het individu en de kracht van de samenleving. Wederkerigheid staat hierbij centraal en zorg op maat wordt gericht op het resultaat en vroegtijdig preventief ingrijpen.

Visie gemeente Nieuwegein¹

Wij staan in Nieuwegein voor de uitdaging om te groeien naar een krachtige samenleving met gezonde inwoners. Een samenleving waarin iedereen meedoet en naar vermogen voor zichzelf en voor elkaar zorgt. Er is goede ondersteuning voor inwoners die dit nodig hebben.

De kaders van de decentralisatie in Nieuwegein vloeien voort uit bovenstaande visie en zijn vastgelegd in het beleidskader 'Wmo (Welzijn)-Gezondheid 2014-2018'. Dit beleidskader bestaat uit doelen en acties. Na twee jaar vindt een evaluatie plaats. Aan de hand van deze evaluatie, waarbij ook nieuwe ontwikkelingen en opgedane ervaringen worden betrokken, wordt het beleid, indien van toepassing aangepast.

Gemeente Nieuwegein heeft op basis van voornoemde visie vijf speerpunten van beleid benoemd. Zij zet met haar beleid de komende jaren in op het versterken van:

1. Veerkracht en gezond leven
2. Zelfredzaamheid
3. Participatie
4. Sociale Samenhang
5. Effectieve en efficiënte ondersteuning

Uitdagingen voor de AHN

We willen het groeiende aantal mensen dat een beroep doet op de AHN de ondersteuning bieden, die zij van ons vragen op de gebieden van welzijn, zorg en wonen. Met onze maatschappelijke dienstverlening *van, voor en door* Nieuwegeinse inwoners willen wij bovendien een wezenlijke bijdrage leveren aan een sociaal en veerkrachtig Nieuwegein.

¹ Visie uit de 'Kaderstellende Uitgangspuntennotitie' voor het Beleidskader Wmo (Welzijn)-Gezondheid, Nieuwegein, 2014

De komende beleidsperiode willen wij een bijdrage leveren aan de volgende gemeentelijke beleidsdoelstellingen.

1. Meer veerkrachtige burgers, door activiteiten gericht op:
 - Het bevorderen van een gezonde leefstijl;
 - Het verminderen van eenzaamheid en sociaal isolement;
 - Het ondersteunen of faciliteren van mantelzorgers;
 - Het bevorderen van het zelfstandig functioneren van mensen met een geestelijke of lichamelijke beperking;
 - Het uitvoeren van activiteiten gericht op het voldoen aan de beweegnorm door Nieuwegeinse inwoners.
2. Sociaal sterke buurten, door activiteiten gericht op:
 - Het bevorderen van inwonersinitiatief.
3. Toegankelijker zorg, door activiteiten gericht op:
 - Het bieden van informatie, advies en cliëntondersteuning om inwoners wegwijs te maken op het gebied van maatschappelijke ondersteuning;
 - Het bieden van passende oplossingen in de wijk op het gebied van welzijn, wonen en zorg;
 - Het bieden van zo licht mogelijke passende oplossingen die aansluiten bij de persoonlijke situatie en leefwereld van de inwoner. Hierbij stimuleren van de eigen kracht van inwoners en hun sociale netwerk om oplossingen te vinden voor ondersteuningsvragen.
4. Meer samen meedoen, door activiteiten gericht op:
 - Het actief participeren in de samenleving van inwoners, inclusief mensen met een beperking of problemen;
 - Het stimuleren van vrijwilligerswerk en toerusten van vrijwilligers(-organisatie) om een bijdrage te leveren aan de ondersteuning van inwoners;
 - Het verrichten van klussen voor inwoners van Nieuwegein zodat zij zelfstandig kunnen blijven functioneren dan wel wonen.

3. Algemene Hulpdienst Nieuwegein

Van, voor en door inwoners uit Nieuwegein

Doelstelling²

De Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein³ stelt zich ten doel om het sociaal functioneren van personen en groepen van personen te bevorderen of te herstellen. Dit zonder onderscheid te maken naar politieke of godsdienstige overtuiging, levensopvatting of maatschappelijke positie.

Visie

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) zet zich in voor een samenleving waarin mensen actief vorm geven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het leven van elkaar. Wij hebben er vertrouwen in dat dit zal leiden tot een krachtige samenleving, waar iedereen meedoet en het vertrouwen heeft dat hij of zij ertoe doet. Een samenleving met kwaliteit wordt immers mede bepaald door datgene wat mensen bindt.

Daarom ondersteunen wij kwetsbare mensen in hun leefomgeving om zolang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen en om de regie op hun eigen leven te behouden. Dat doen wij door een passende koppeling te maken tussen mensen die wat extra hulp kunnen gebruiken en mensen die hun maatschappelijke betrokkenheid willen omzetten in daden. Wij zijn ervan overtuigd dat hulpvrager en vrijwilliger zo elkaar kunnen versterken en elkaar extra kansen kunnen bieden om zinvol te participeren in de samenleving.

Meerwaarde AHN

De AHN is een zelfstandige organisatie *van, voor en door* inwoners uit Nieuwegein. De organisatie is in 1974 ontstaan als een inwonersinitiatief en draait nog altijd volledig op vrijwilligers die wonen en/of werken in Nieuwegein. Daardoor is de AHN stevig geworteld in de Nieuwegeinse samenleving en laagdrempelig. AHN staat voor gelijkwaardigheid. De vrijwilligers van de AHN zijn de verpersoonlijking van het medeverantwoordelijkheid nemen voor een sociale samenleving. En dan met name voor het bevorderen of herstellen van het sociaal functioneren van kwetsbare inwoners die (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben.

In 2014 werden er door circa 90 AHN-vrijwilligers ruim 7.000 hulpinzetten uitgevoerd voor kwetsbare medeburgers en werd er voor bijna 22.000 uur aan vrijwillige inzet geleverd. Daarmee leverde de AHN de meeste informele hulp en ondersteuning in Nieuwegein⁴.

De AHN gaat uit van kansen en mogelijkheden van mensen en bevordert de sociale cohesie en participatie binnen de Nieuwegeinse samenleving. Dit doen wij door een grote diversiteit aan activiteiten die zich richten op ondersteuning,

² Bron: Statuten Stichting Algemene Hulpdienst Nieuwegein, 1978

³ De Vereniging AHN is vanaf 29-12-2017 de rechtsopvolger van Stichting AHN.

⁴ Bron: Jaarverantwoording Netwerk Vrijwilligers in de Zorg, Vitras, 2014

versterking en stimulering. De AHN levert een grote en goedkope bijdrage aan de maatschappelijke zorg in Nieuwegein, waarbij bovendien verbanden tussen de inwoners zelf worden gelegd. De AHN werkt vraag gestuurd en staat voor kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid bij mens en zijn/haar leefwereld.

Missie 2015-2018

De AHN zet zich in om het welzijn van kwetsbare inwoners te bevorderen door het aanbieden, versterken en zichtbaar maken van eenvoudige en informele oplossingen van, voor en door Nieuwegeinse inwoners. Ons vrijwilligerswerk speelt een rol van betekenis voor inwoners die zich willen inzetten voor anderen. De AHN is er voor kwetsbare inwoners, mantelzorgers en vrijwilligers en werkt hiertoe samen met maatschappelijke organisaties en inwonersinitiatieven in Nieuwegein.

4. De (ontwikkel)agenda 2015-2018

Uitbreiding service aan kwetsbare inwoners en mantelzorgers

Kwetsbare inwoners worden geacht meer uit te gaan van de eigen mogelijkheden; er wordt een groter beroep gedaan op de zelfredzaamheid en er komt meer zorg terecht bij mantelzorgers. Zij moeten zodanig worden ondersteund dat draagkracht en draaglast in balans blijven. En willen mensen zelfredzaam zijn dan is het belangrijk dat zij snel en eenvoudig voor hen relevante informatie kunnen vinden.

De AHN biedt een breed scala aan praktische en eenvoudige ondersteuning, welke liggen in de sfeer van 'burenhulp'. De ondersteuning is verdeeld in drie thema's: 1. persoonlijke ondersteuning en begeleiding, 2. ontspanning en ontmoeting en 3. praktische hulp. Voor alle hulpvragen wordt een passende oplossing gezocht. Indien hierin niet kan worden voorzien, wordt onderzocht of op een andere wijze hulp kan worden geboden.

Vanaf 2011 is de vraag naar met name langlopende ondersteuning exponentieel gegroeid, welke gepaard gaat met een toename van het aantal hulpvragers met een langdurige zorgvraag en/of met ernstige/meervoudige problematiek. Dit laat zich verklaren doordat gemeenten vanaf 2011 een "gekantelde" manier van werken hanteren in de Wet maatschappelijke voorzieningen (Wmo). Deze houdt in dat eerst de zelfredzaamheid en mogelijkheden van burgers zelf aangesproken worden en een beroep wordt gedaan op hun sociale netwerk en afgestapt is van de standaard voorzieningen uit de Wmo.

Agenda 2015-2018

- Het aanbod aan individuele ondersteuning zullen we continueren en naar behoefte uitbreiden.
- Daarnaast gaan wij via de AHN-website inzetten op laagdrempelige informatievoorziening voor kwetsbare inwoners en mantelzorgers. Naast het eigen aanbod van de AHN, zal de website de weg wijzen naar andere voorzieningen, activiteiten en bijeenkomsten, die voor onze doelgroep interessant kunnen zijn. Ook zal er informatie over wet- en regelgeving te vinden zijn en wordt de weg gewezen naar de juiste instanties.

Sterk vrijwilligersbestand, adequate ondersteuning en ruimte voor inwonersinitiatieven

Met de groeiende vraag naar vrijwillige hulpverlening is het belangrijk om voldoende capabele mensen hiervoor geïnteresseerd te krijgen en te houden. Er is sprake van grotere concurrentie bij het vinden van vrijwilligers, omdat ook professionele zorg- en welzijnsorganisaties meer met vrijwilligers werken en andere tijdsbestedingen steeds belangrijker worden.

Onderzoek toont aan dat de vrijwilliger het liefst werkt 'om de hoek', in zijn eigen wijk of in zijn eigen sociale netwerk en dat mensen steeds vaker kortdurende klussen prefereren. Tegelijkertijd stimuleren het bedrijfsleven en de publieke sector hun medewerkers om maatschappelijke (vrijwilligers) bestuursfuncties te

vervullen. Vanuit het onderwijs is het doen van maatschappelijke stage (als vrijwilliger) opgenomen in het lespakket. En vrijwilligerswerk wordt als middel tot participatie gezien voor mensen die tijdelijk of volledig uitgesloten zijn van het arbeidsproces. Kortom, vrijwilligerswerk is en blijft belangrijk en wordt van diverse kanten gestimuleerd.

De AHN trekt tegen deze achtergrond nog steeds vrij gemakkelijk uitvoerende vrijwilligers aan. Vanaf 2012 is het vrijwilligersbestand zelfs aanzienlijk gegroeid met resp. 24% in 2013 en 34% in 2014. Deze groei is voornamelijk toe te schrijven aan: (1) het relatief hoge percentage 'babyboomers' in Nieuwegein dat met pensioen gaat, (2) inwoners die door de financiële crisis hun (betaalde) baan verloren en (3) mensen die arbeidsgehandicapt zijn door een chronische ziekte of andere beperking. Zij kiezen voor de AHN omdat het werk gevarieerd en zingevend is en zij bij het bieden van hulp en ondersteuning 'baas' blijven over hun eigen agenda. Voor langdurige en gecompliceerdere taken, zoals besturen en coördinatietaken, is de beschikbaarheid van vrijwilligers schaars.

Agenda 2015- 2018

- Om voldoende capabele vrijwilligers te kunnen blijven werven zal meer gebruik gemaakt gaan worden van 'social media' en zal steeds alert gereageerd worden op belemmeringen voor het doen van vrijwilligerswerk. Omdat vrijwilligerswerk door het UWV alleen nog wordt toegestaan bij organisaties met een ANBI-status, heeft de AHN deze status inmiddels aangevraagd.
- Met de verbreding van de vraag en kenmerken van doelgroepen wordt het belangrijker dat vrijwilligers goed toegerust worden. Zij moeten kunnen terugvallen op adequate ondersteuning vanuit de AHN. Wij gaan daarom meer aandacht besteden aan kennis- en ervaringsoverdracht en kennisdeling ter ondersteuning van vrijwilligers. Daartoe gaan we gericht inzetten op het werven van vrijwilligers die projectmatige ondersteuning kunnen en willen bieden aan groepen vrijwilligers.
- Via de nieuw te bouwen AHN-website gaan wij vrijwilligers faciliteren met praktische informatie (bijv. handvatten, trainings- en cursusaanbod) en juridische informatie die voor hen van belang is. Ook zal er ruimte komen voor onderlinge informatie-uitwisseling. En uiteraard is de laagdrempelige informatievoorziening voor kwetsbare inwoners en mantelzorgers ook handzaam voor vrijwilligers die kwetsbare inwoners begeleiden.
- Inwonersinitiatieven die aansluiten bij de doelstellingen van de AHN krijgen binnen de AHN de ruimte om tot ontwikkeling te komen. Het project 'levensboek', dat in 2014 gestart is, is hiervan een goed voorbeeld. Andere (zelfstandige) inwonersinitiatieven en sociale activiteiten, die relevant zijn voor onze doelgroepen gaan wij via onze nieuw te bouwen website faciliteren, ter bevordering van hun vindbaarheid.

Bemiddeling tussen hulpvragers en vrijwilligers: snel en op maat

De dienstverlening van de AHN heeft een goede naam. Onze kracht zit in een sterk, intrinsiek gemotiveerd vrijwilligersbestand en een snelle bemiddeling op maat dankzij ons geautomatiseerd klant-relatie-systeem. Hiermee kunnen wij snel en nauwkeurig zoeken in ons vrijwilligersbestand om een 'match op maat'

mogelijk te maken. We zien een stille verschuiving van beroepszorg naar vrijwilligerswerk. Dat betekent dat er van vrijwilligers steeds meer wordt verwacht en dat een match op maat steeds belangrijker wordt. Tegelijkertijd zien wij dat groepen vrijwilligers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt min of meer 'gestuurd' worden om vrijwilligerswerk te verrichten.

Agenda 2015-2018

- Gegeven de toenemende kwetsbaarheid van onze hulpvragers, is het noodzakelijk dat onze vrijwilligers over de juiste motivatie, kwaliteiten en vaardigheden beschikken om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren. Vrijwilligers worden hierop geselecteerd.
- De AHN werkt vraaggestuurd. De vraag en kenmerken van doelgroepen verbreden en er wordt steeds vaker en intensiever een beroep gedaan op vrijwilligers. Dit vraagt continu om afbakening en begrenzing van onze vrijwillige hulpverlening.
- Voornoemde trend van verbreding vraagt extra aandacht voor het leveren van "maatwerk" bij de bemiddeling tussen een hulpvrager en een vrijwilliger. Teneinde goed 'maatwerk' te kunnen blijven leveren en niet in te boeten op onze snelle service, is het noodzakelijk dat wij (1) de zoekcriteria in ons geautomatiseerde zoekstelsel verfijnen en (2) hier met de werving/selectie van nieuwe vrijwilligers op inspelen.
- We zoeken de samenwerking met Geynwijs en maatschappelijke organisaties op om de informele zorg en ondersteuning goed aan te laten sluiten op de formele zorg en ondersteuning.

Samenwerking met partners: de klant centraal

Naast de directe hulp en ondersteuning aan kwetsbare inwoners en de ontlasting van mantelzorgers, werkt de AHN op diverse schaalniveaus (huishouden, buurt, wijk, gemeente) samen met gemeente, (maatschappelijke) organisaties en inwonersinitiatieven. Deze samenwerking breidt zich gestaag uit en beslaat een breed terrein (welzijn, zorg, schuldpreventie, sport- en bewegen).

Agenda 2015-2018

In deze tijd waarin binnen het sociale domein en de daarbij behorende verantwoordelijkheidsstructuur grote veranderingen plaatsvinden, heroriënteert de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) zich op haar rol en plaats in het maatschappelijk middenveld. Deze tijd vraagt immers om zo effectief en efficiënt mogelijk omgaan met onze vrijwilligers; ook in samenwerkingsverbanden.

Hierbij hanteren wij de volgende uitgangspunten.

- Individuele ondersteuning
De AHN richt zich primair op individuele (activerende) ondersteuning van kwetsbare inwoners en mantelzorgers door aan te sluiten bij hun behoeften en mogelijkheden. De AHN biedt praktische en eenvoudige oplossingen in de sfeer van burenhulp met een groot effect voor de kwaliteit van leven. Het

werk van onze vrijwilligers sluit aan bij het werk van professionals en vormt een onmisbare aanvulling. Deze samenwerking vindt plaats op basis van gelijkwaardigheid, waarbij de klantvraag centraal staat en ieder verantwoordelijk is voor zijn eigen bijdrage.

In dit kader werkt de AHN met een groot aantal partijen samen. Zo werden maar liefst 41% van onze deelnemers in 2014 verwezen door andere organisaties en loketten. Hulpvragers werden verwezen door de professionele zorg (huisartsen, Mee, Wmo-loket, Altrecht, Hoogstraat), thuiszorgorganisaties (Vitras CMD, Rivas, Buurtzorg, Zorgspectrum, Team Z@W, Nunazorg), welzijnsorganisaties (NVZ, Movactor, Handje Helpen, Zonnebloem, Repair Café), woonvoorzieningen (Lister, Reinearde, Woningbouwverenigingen) en dagbestedingen (de Boog, Dagsoos voor ouderen). Dit jaar (2015) is de kring van organisaties waarmee de AHN samenwerkt bij de ondersteuning aan kwetsbare inwoners verder verruimd met o.a. Geynwijs, Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) en diverse nieuwe zorgpartijen.

- *Vrijwilligerswerk als middel tot participatie*
Het vrijwilligerswerk van de AHN wordt als zinvol ervaren en bevordert het opdoen van sociale contacten in de eigen leefomgeving. Het is voor veel mensen een prettige manier om te participeren in de samenleving waar zij zelf deel van uit maken. Niet voor niets bestaat het vrijwilligersbestand van de AHN voornamelijk uit gepensioneerden, mensen die hun (betaalde) baan verloren hebben en (in beperkte mate) uit mensen met een beperking. Diverse organisaties die een opdracht hebben op het gebied van re-integratie en activering van mensen, zien het vrijwilligerswerk van de AHN als een probaat middel om te participeren in de samenleving.

De AHN verwelkomt graag nieuwe vrijwilligers mits zij over de juiste motivatie, kwaliteiten en vaardigheden beschikken om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren. Het leveren van kwalitatief goede ondersteuning aan kwetsbare inwoners is daarom bovengeschiedt aan het bieden van vrijwilligerswerk als middel om te participeren. Om teleurstellingen te voorkomen doen verwijzende instanties er goed aan om hun cliënten hierin voor te lichten. De AHN zal deze beleidslijn ook actief uitdragen naar verwijzende instanties.

- *Collectieve ondersteuning*
De AHN kiest expliciet niet voor het aanbieden van collectieve ondersteuning. Hierbij maken wij wel een uitzondering voor inwonersinitiatieven die passen bij onze doelstellingen en aansluiting zoeken bij de AHN. Verder blijven wij ons concentreren op individuele ondersteuning, omdat heel veel mensen hier baat bij hebben. Dit betekent echter niet dat we hulpvragers niet willen wijzen op collectieve dienstverlening en ondersteuning, maar de vrijwilligers van de AHN zijn met name gericht op het maatjes contact van mens-tot-mens.
- *Gebiedsgerichte samenwerking*

De AHN werkt in toenemende mate conform de "Gezonde Wijkaanpak"⁵ gebiedsgericht samen met inwonersinitiatieven, gemeente en (maatschappelijke) organisaties. De AHN focust hierbij op activiteiten die gericht zijn op het verbeteren van het welzijn en de gezondheid van (kwetsbare) inwoners van Nieuwegein.

Voorbeelden zijn: de bijdrage aan de gezondheidsmarkt (Life Style Event, 2013, 2015), de mede-organisatie van de verwendag voor mantelzorgers (Fort Vreeswijk, 2014), bijdrage aan onderzoek wijkanalyse Vreeswijk (GGD, 2014 en 2015), uitzetten onderzoek onder mantelzorgers (Gemeente, 2015), uitvoering 'rollertour' (Speciallympics, 2015), promotie 'Doe mee in uw wijk' (buurtplein Batau, 2015), bijeenkomst 'wonen en zorg in Nieuwegein' (Gemeente, 2015), cliëntbegeleiding op duofiets in tour-versie Tour de France (Reinearde, 2015) en bijdrage aan de 'Rollator-APK' (Fort Vreeswijk, 2015). Het gaat veelal om projectmatige activiteiten die door gemeente en (maatschappelijke) organisaties geïnitieerd worden. De rol van de AHN is hierin vaak beperkt tot het leveren van kennis en informatie, bijdragen aan de uitvoering en/of bereiken van doelgroepen. De samenwerking met NV Sportinrichtingen Nieuwegein als partner in het activeringsprogramma Speciallympics en met buurthuis Fort Vreeswijk hebben een structureler en intensiever karakter.

Deze activiteiten vragen steeds meer capaciteit, maar leveren soms ook waardevolle contacten en nieuwe ideeën op voor toekomstige samenwerking t.b.v. onze doelgroepen. Wij zullen steeds wel goed moeten blijven wegen of kosten (inspanning) en baten (rendement) in verhouding blijven staan.

Bedrijfsvoering

Aandacht voor projectmatig werken

Door de verbreding van hulpvragen, kenmerken van doelgroepen en/of partners, neemt de behoefte aan afstemming en coördinatie rond bepaalde thema's toe. Wij zijn een doe-organisatie met alle voordelen van dien. Tegelijkertijd willen wij maatwerk blijven leveren, focussen op organisatorische randvoorwaarden en overwegen wat past. Projectmatig werken krijgt de komende beleidsperiode dan ook extra aandacht.

Digitalisering en inzet nieuwe media

De komende beleidsperiode gaan we verder investeren in digitalisering en inzet van nieuwe media. Daarbij richten wij ons op:

- Een goed functionerende laagdrempelige en actuele kennisbank voor deelnemers, mantelzorgers en vrijwilligers;
- Experimenteren met het online plannen van hulpinzetten en uitwisselen van kennis/informatie tussen (groepen) vrijwilligers en andere belanghebbenden;

⁵ Methode om tot een integrale aanpak van vraagstukken in een gebied (bijv. wijk of servicezone) te komen met als doel de gezondheid van inwoners te verbeteren. Hierbij werken inwoners, (maatschappelijke) organisaties en gemeente met elkaar samen en zijn verschillende disciplines betrokken (zoals welzijn, zorg, sport- en bewegen, ruimtelijke ordening, beheer en toezicht, veiligheid en leefbaarheid).

- Experimenteren met het gebruik van social media en online platforms voor het werven van vrijwilligers.

Naamsbekendheid en vindbaarheid

Er wordt steeds meer van de zelfredzaamheid van inwoners verwacht. Daarom wordt het steeds belangrijker dat kwetsbare inwoners en/of mantelzorgers de weg vinden naar de gratis hulp en ondersteuning die o.a. de AHN biedt. Om dit te bereiken zal er geïnvesteerd worden in een vernieuwde website, zetten wij eigen foldermateriaal in, zorgen wij voor zichtbaarheid bij publieksbijeenkomsten en in lokale media en vinden er regelmatig nieuwsupdates plaats op social media.

Beleidscyclus: tevredenheidsonderzoeken en monitoren van resultaten

De AHN is een vraaggestuurde vrijwilligersorganisatie, die met weinig financiële middelen een grote bijdrage levert aan de maatschappelijke zorg in Nieuwegein. Wij staan voor kwaliteit, maatwerk en betrokkenheid bij mens en zijn/haar leefwereld.

Om onze ambities waar te kunnen maken, moeten wij in staat zijn om goed in te spelen op de veranderende vraag, wensen en mogelijkheden, van deelnemers, vrijwilligers en samenwerkingspartners. De AHN wil een lerende organisatie zijn. Het periodiek uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken onder vrijwilligers, deelnemers en partners en het structureel monitoren en analyseren van resultaten maken daarom integraal onderdeel uit van de beleidscyclus. Daarnaast werkt het 'tastbaar' maken van de gezamenlijke inzet en resultaten in jaarverslagen, bovendien stimulerend en motiverend voor onze vrijwilligers.

Diversiteit in financiën mogelijk maken

De AHN wordt volledig gesubsidieerd door de gemeente Nieuwegein. Daarnaast krijgen wij regelmatig donaties van deelnemers en vrijwilligers. Ook ontvangen wij van een aantal leveranciers kortingen en bieden sommige bedrijven voor korte of langere tijd gratis diensten aan in het kader van onze maatschappelijke doelstellingen. Stichting Algemene Hulpdienst Nieuwegein bestaat volledig uit vrijwilligers. Dit betekent dat elke gedoneerde Euro besteed wordt aan het realiseren van onze doelstellingen.

De AHN heeft een ANBI-status aangevraagd. In de eerste plaats om vrijwilligers met een UWV uitkering te kunnen werven. Daarnaast maakt een ANBI-status het ook aantrekkelijker voor bedrijven en particulieren om giften te geven. Giften waarmee we tegenslagen kunnen opvangen, eens iets extra's kunnen doen voor onze vrijwilligers of deelnemers of om een grote aanschaf te kunnen doen, zoals de aanschaf van onze duofiets in 2013. Onderzocht zal moeten worden hoe deze extra inkomsten het beste beheerd kunnen worden.

5. Kerntaken AHN

In de voorgaande hoofdstukken is beschreven welke belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen er plaats vinden in het sociale domein. Daarna is de stap gemaakt naar de ontwikkeldoelstellingen die wij ons stellen voor de komende jaren. Deze doelstellingen zullen nader uitgewerkt worden in de praktijk. In dit slothoofdstuk worden onze kernactiviteiten voor de periode 2015-2018 samengevat weergegeven

1. Bemiddeling, informatie en advies

Bemiddeling van hulpvragen

De AHN zorgt voor een passende koppeling tussen een hulpvrager en een vrijwilliger. Het uitgangspunt is altijd de behoefte van de hulpvrager, waarbij wij sturen op het maken van een snelle en passende koppeling.

Het bemiddelingsloket van de AHN is zowel telefonisch als digitaal goed bereikbaar.

Informatie en Advies

Wij leveren hulp, informatie en advies bij de verheldering van een ondersteuningsvraag en het zoeken naar passende oplossingen voor hulpvragers. Dit doen wij via ons bemiddelingsloket, maar ook bij de individuele ondersteuning van onze deelnemers door vrijwilligers. Daarnaast richten wij op onze website een goed functionerende, laagdrempelige en actuele digitale kennisbank in op het gebied van zorg en welzijn, zodat inwoners snel de benodigde informatie vinden en zelfstandig verder kunnen.

2. Individuele hulp en ondersteuning

De AHN biedt een breed scala aan praktische en eenvoudige ondersteuning, welke liggen in de sfeer van 'burenhulp'. Wij richten ons primair op individuele (activerende) ondersteuning van kwetsbare inwoners en mantelzorgers door aan te sluiten bij hun behoeften en mogelijkheden. De ondersteuning is verdeeld over 3 thema's: persoonlijke ondersteuning en begeleiding, ontspanning en ontmoeting, en praktische hulp. Voor alle hulpvragen wordt een passende oplossing gezocht. Indien hierin niet kan worden voorzien, wordt onderzocht of op een andere wijze hulp kan worden geboden.

Veel hulpvragers en/of mantelzorgers hebben behoefte aan een betrokken vrijwilliger, waarin ze vertrouwen hebben. In 2014 bestond 67% van de geleverde hulp uit persoonlijke ondersteuning en begeleiding, 23% uit ontspanning en 10% uit praktische hulp.

Voorbeelden van persoonlijke ondersteuning en begeleiding zijn:

- Na opname in ziekenhuis of revalidatie in een verzorgingstehuis, mensen begeleiden naar zelfredzaamheid
- Regieversterkende ondersteuning in moeilijke situaties en regelhulp
- Hulp bij het verbreden van het persoonlijke netwerk

- Taalondersteuning voor slechthorenden en anderstaligen
- Thuisadministratie en het leren omgaan met een beperkt budget
- Hulp bij het aanleren van een normaal dagritme

Voorbeelden van ontspanning en ontmoeting zijn:

- Maatje voor bezoek aan huis of begeleiding bij een gewenst uitje, zoals bezoek aan een theater, museum of voetbalwedstrijd.
- Samen wandelen of winkelen (evt. met rollator of rolstoel)
- Het maken van een levensboek
- Samen fietsen, met gebruik van eigen fiets of de AHN 'duo-fiets'

Voorbeelden van praktische hulp zijn:

- Begeleid vervoer naar arts, ziekenhuis, dagbesteding, e.d.
- (Samen) boodschappen doen
- Regelhulp
- Hulp bij de administratie en het invullen van formulieren
- Computerhulp en hulp bij het installeren van apparatuur
- Kleine klusjes in en om huis
- Licht tuinonderhoud

3. Stimuleren en faciliteren van vrijwilligerswerk & inwonersinitiatieven

De kracht en meerwaarde van de AHN zit in het feit dat het een zelfstandige vrijwilligersorganisatie is *van, voor en door* Nieuwegeinse inwoners. De vrijwilligers van de AHN geven niet alleen hun eigen 'meedoen' vorm, maar dragen ook bij aan het 'meedoen' van kwetsbare groepen. De AHN stelt zich open voor iedereen, ook voor vrijwilligers met een beperking of een probleem, mits zij voldoende toegerust zijn om hun taken goed en verantwoord uit te voeren. Zij zijn de verpersoonlijking van het medeverantwoordelijkheid nemen voor een sociale samenleving. Daar zijn wij trots op en dat willen wij maximaal blijven stimuleren en faciliteren. Dat geldt ook voor inwonersinitiatieven die passen bij onze doelstellingen.

Inwonersinitiatieven die passen bij onze doelstellingen en aansluiting bij ons zoeken, krijgen binnen de AHN ruimte om tot ontwikkeling te komen. Andere (zelfstandige) inwonersinitiatieven en sociale activiteiten, die relevant zijn voor onze doelgroepen gaan wij via onze nieuw te bouwen website faciliteren, ter bevordering van hun vindbaarheid.

In essentie draait onze gehele organisatie en bedrijfsvoering om het faciliteren van vrijwillige hulpverlening, zoals:

- Werven en selecteren van vrijwilligers die over de juiste motivatie, kwaliteiten en vaardigheden beschikken om het vrijwilligerswerk goed te kunnen uitvoeren;
- Bemiddelen en koppelen van vrijwilligers aan deelnemers;
- Ondersteuning in de vorm van kennis- en informatieoverdracht, intervisie en scholing;

- Binden en waarderen d.m.v. nieuwsbrieven, uitjes en aandacht bij 'lief en leed';
- Afstemmen en coördineren van de structurele en/of gebiedsgerichte samenwerking met (maatschappelijke) organisaties;
- Kwaliteitsbewaking en productontwikkeling;
- Bevorderen van de vindbaarheid en zichtbaarheid, d.m.v. samenwerking met maatschappelijke partners en informatievoorziening via website, facebook, krantenartikelen, folders en promotieactiviteiten.
- Werven en verantwoorden van financiële middelen.