

Jaarverslag 2010

Algemene Hulpdienst Nieuwegein



Algemene
Hulpdienst
Nieuwegein



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De vrijwilligers	4
De bemiddelingen	5
De geboden hulp	6
Het ontwikkeltraject	7
➤ Beleid en faciliteiten	
➤ Zichtbaarheid	
➤ Samenwerking	
➤ Investerings in tijd en geld	
➤ Structurele kwaliteitsverbetering	
Jaarcijfers 2010	11

Voorwoord

Sinds de oprichting in 1974 ondersteunen de vrijwilligers van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) inwoners met beperkingen (als gevolg van ziekte, leeftijd, eenzaamheid of een andere beperking) in hun sociale functioneren. De organisatie draait voor 100% op vrijwilligers die belangeloos hulp, tijd en energie willen steken in het welzijn van mensen die hulp nodig hebben en geen hulp van anderen kunnen krijgen. Dankzij de inzet van onze vrijwilligers kan de AHN nog steeds invulling geven aan de doelstelling van het eerste uur, die besloten ligt in onze missie:

De Algemene Hulpdienst Nieuwegein wil bijdragen aan de kwaliteit van leven van Nieuwegeinse inwoners met beperkingen als gevolg van ziekte, handicap en leeftijd. Wij willen dat onze vrijwillige dienstverlening bereikbaar is voor alle maatschappelijke geledingen en zo bijdragen aan een sociale samenleving, waaraan iedereen kan deelnemen.

In het jaar 2010 heeft de AHN weer veel inwoners kunnen helpen. Het in 2009 ingezette ontwikkeltraject (zie verderop) is in 2010 voortvarend voortgezet. In het voorjaar 2011 toonden tevredenheidsonderzoeken aan dat de AHN het bijzonder goed doet met een vrijwilligerstevredenheid van gemiddeld 84% en een klanttevredenheid van maar liefst 98%! In dit jaarverslag geven we een beeld van het werk en de belangrijkste ontwikkelingen.

Monique Laurier,
Voorzitter AHN
Juni 2011

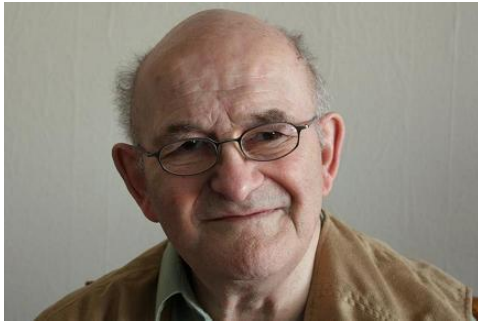
De vrijwilligers

Sinds jaar en dag beschikt de AHN over een bescheiden, maar erg actief vrijwilligersbestand. Eind 2009 bedroeg het aantal vrijwilligers 34 en eind 2010 waren er 41 vrijwilligers actief voor de AHN. In 2010 hebben zij met elkaar weer veel werk verzet, nl.:

- 2464 hulpinzetten voor cliënten (directe hulp + bemiddeling) en
- 903 inzetten voor ondersteuning van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling en promotie.

D.w.z. dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 1,6 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van 4,3 uur per week, tegen een gemiddelde van 1,9 uur/week voor alle Nederlanders¹.

Naast 31 veldvrijwilligers die de feitelijke hulpinzetten voor klanten uitvoerden, verzorgden 5 contactpersonen de dagelijkse matches tussen hulpvraag en hulpaanbod. Het bestuur bestond eind 2010 uit 3 leden. Daarnaast leverden 2 vrijwilligers projectmatige ondersteuning op het gebied van communicatie en public relations.



“De vrijwilligers zijn aardig en hulpvaardig. Ik maak gebruik van de AHN voor vervoer: ik word thuis opgehaald, ze blijven bij me totdat ik klaar ben bij de arts en brengen me dan weer naar huis. Wat een fijne service. Ik mag zelfs iemand meenemen als ik dat prettig vind.”

Dhr. Troost, 77 jaar.

¹ Bron: “Werken en weldoen, kiezen voor betaalde en onbetaalde arbeid”, Sociaal en Cultureel Planbureau 2009.

De bemiddelingen

Hulpvragen worden tijdens werkdagen binnen 24 uur opgepakt en z.s.m. bemiddeld. In 2010 heeft de AHN 513 keer cliënten uit Nieuwegein bemiddeld naar hulp. Bij 63 hulpbemiddelingen heeft er uiteindelijk geen inzet van AHN-vrijwilligers plaats gevonden doordat de hulpvraag werd ingetrokken, niet meer actueel bleek of omdat de cliënt niet thuis was op het afgesproken tijdstip.

In totaal was er sprake van 16 complexe hulpbemiddelingen. Dit zijn bemiddelingen die meer dan gemiddeld veel tijd kosten om de hulpvraag scherp te krijgen. Het gaat vaak om incomplete en/of complexe hulpvragen die professionele instanties uitzetten via het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ). Door slechte bereikbaarheid en gebrekkige afstemming komt het nogal eens voor dat cliënten nodeloos lang verstoken blijven van hulp. Het komt in deze categorie vragen dan ook geregeld voor dat de hulpvraag niet meer actueel blijkt bij aanbidding van een vrijwilliger.

Daarnaast zijn er ook steeds meer inwoners die de AHN direct benaderen met complexe hulpvragen. Soms is de gevraagde inzet een te zware belasting voor één vrijwilliger (b.v. 3 keer/week gezelschap houden bij een cliënt met MS en dagelijkse looptraining met een CVA-patiënt), is er sprake van meervoudige vraag of problematiek (b.v. bezoekerwerk bij iemand in een proces van rouwverwerking en wandelen met een autistische cliënt). Soms ook is de grens van vrijwillige inzet in het geding. Bijvoorbeeld in het geval van verzorging (dagelijks eten geven en gezelschap houden) van een terminale kankerpatiënt of koken en huishoudelijk werk (thuiszorg). In die gevallen wordt primair de hulp geboden die met eigen vrijwilligers op te vangen is binnen de AHN. In het geval de grens van vrijwillige inzet in het geding is, wordt daarnaast ook hulp ingeroepen van meer gespecialiseerde organisaties; voor advies of om de hulpvraag over te nemen. Ook aanvragen voor klussen blijken geregeld de maat van het vrijwilligerswerk te boven te gaan. In die gevallen wordt de hulpvrager verwezen naar organisaties die een redelijk en betaalbaar alternatief kunnen bieden.

In 2010 is het een aantal keer voorgekomen dat armlastige cliënten door andere instanties naar de AHN zijn verwezen voor hulp (vervanging van een stekker of transport naar de voedselbank in IJsselstein). De cliënten blijken dan zelfs niet over de financiële middelen te beschikken om de onderdelen te betalen die nodig zijn voor het gratis uitvoeren van de reparatie of om de kilometervergoeding van de vrijwilliger te betalen. Vaak gaat het om te lage kosten om in aanmerking te komen voor een vergoeding door de gemeente. Ook in die gevallen worden alternatieven onderzocht. Zo wordt er bij kapotte apparaten uitgezocht of er een vrijwilliger is die een werkend apparaat beschikbaar heeft en/of de kringloop een alternatief kan bieden. De grens ligt echter bij de gratis hulp; AHN-vrijwilligers kunnen geen kosten maken voor cliënten met een te krappe beurs.



Door de AHN voel ik me minder afhankelijk, en ik kom nog eens ergens. Ik zou me geen raad weten als de AHN er niet was. Ik vind het fijn dat er behulpzame en vriendelijke mensen zijn die mij willen helpen."

Mevr. Westland, 80 jaar.

De geboden hulp

In 2010 is in totaal 1341 keer hulp geboden aan 131 cliënten. De geboden hulp betreft zowel incidentele hulp als langdurige hulp. In totaal ontvingen 25 cliënten in 2010 langdurende hulp. Onderstaande tabel geeft de netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie inzetten) voor cliënten weer van 2008 tot en met 2010.

	2010		2009		2008	
Totaal aantal hulpinzetten:	1341	100%	1428	100%	1321	100%
• Incidentele hulp	482	36%	313	21%	211	16%
• Langdurende hulp	859	64%	1115	78%	1110	84%
Vervoer en/of begeleiding	622	46%	684	41%	838	52%
Boodschappen	134	10%	356	21%	203	13%
Sociale contacten + wandelen	199	15%	216	13%	177	11%
Overige hulp, zoals:	303	23%	172	10%	103	6%
• klusjes, tuin, pc-instructie	123	9%				
• administratie, taalles	180	14%				
Informatie en doorverwijzing	20	1%				
Vervallen hulpvragen	63	5%				

Het aantal hulpinzetten in 2010 is op hetzelfde niveau als in 2008, maar iets gedaald ten opzichte van 2009. Deze daling is ook zichtbaar in de langdurige hulp en is toe te schrijven aan het vertrek van 2 vrijwilligers die 6 langlopende cliënten op privébasis zijn blijven bedienen.

Alhoewel de langdurige hulp nog altijd het leeuwendeel van de hulpinzetten betreft, is in 2010 een sterke stijging zichtbaar van de incidentele hulpinzetten, zowel in absolute zin als procentueel. Deze stijging is waarschijnlijk toe te schrijven aan de sterke groei van de categorie "overige hulp", die bestaat uit:

- praktische hulp, zoals klusjes in en om het huis, tuinhulp en pc-instructie.
- begeleiding van cliënten bij hun administratie en taalondersteuning voor migranten.

Het leeuwendeel van de verleende hulp (46%) had ook in 2010 weer betrekking op vervoer en/of begeleiding, al is een gestage terugloop van deze dienstverlening zichtbaar, zowel procentueel als in absolute aantallen. Deze terugval is voornamelijk toe te schrijven aan de terugloop van cliënten uit de Stichting Begeleid Wonen Utrecht (SBWU) in Galecop. Naast de aanschaf van een eigen 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.

Opmerkelijk is de scherpe teruggang van boodschappenhulp. Dit is ten dele een gevolg van de uitstroom van een aantal langlopende cliënten, maar hangt mogelijk ook samen met een toename van alternatieve mogelijkheden. Bijvoorbeeld bezorgservice, verruiming van winkelopeningstijden en dergelijke.

De hulp in de vorm van contact, zoals vriendschappelijk bezoek en wandelen is nagenoeg gelijk gebleven.

De kwaliteit van de geboden hulp wordt structureel onderzocht door navraag te doen naar de tevredenheid van cliënten. Bij eenmalige hulp gebeurt dit structureel en bij langdurige hulp voornamelijk bij nieuwe instroom van vrijwilligers en/of cliënten.

Het ontwikkeltraject

In 2010 heeft de AHN een enorme voortgang geboekt in het uitgezette ontwikkeltraject. Dit is nodig om beter in te kunnen spelen op de vragen en wensen en mogelijkheden van zowel de hulpvragers als de vrijwilligers. Uit de resultaten van de klant- en vrijwilliger tevredenheidsonderzoeken blijkt dat wij op de goede weg zitten.



Tijdens de koffie-ochtenden wordt kennism gemaakt met de andere vrijwilligers en worden ervaringen uitgewisseld.

Beleid en faciliteiten

In 2009 heeft het bestuur een vrijwilligersbeleid vastgesteld. Dit om zowel hulpvragers als hulpverleners de duidelijkheid en bescherming te bieden waar zij recht op hebben. De uitvoering van het beleid met bijbehorende voorzieningen kregen in 2010 zijn beslag. Het gaat o.a. om: duidelijke kaders; zorgvuldige intake van vrijwilligers en hulpvragen; invoer van een AHN-identiteitspasje waarmee de vrijwilliger zich bij de cliënt kan legitimeren; goede begeleiding en duidelijke regels en afspraken, vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst en gedragscode; deskundigheidsbevordering; het afdekken van aansprakelijkheidsrisico's d.m.v. een verzekering; steekproefsgewijs onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening.

Daarnaast is de kwartaal-nieuwsbrief voor vrijwilligers, geheel vernieuwd en heeft een passende naam gekregen: de "kompassie". Naast de jaarlijkse thema-avonden, worden er op verzoek van vrijwilligers sinds 2010 ook 4 keer per jaar koffie-ochtenden georganiseerd. Dit voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken van (nieuwe) vrijwilligers.

Zichtbaarheid

Dankzij de waardevolle inzet van een van onze vrijwilligers die de AHN op het gebied van communicatie ondersteunt hebben wij in 2010 onze zichtbaarheid enorm weten te vergroten. Dit opdat hulpbehoevende inwoners, hulpverwijzers en vrijwilligers ons beter weten te vinden. Het gaat o.a. om:

- Een vernieuwde website die makkelijk vindbaar is en veel informatie over missie, doel en werkwijze van de AHN bevat;
- Een vernieuwde folder, die breed verspreid is onder zorgondernemers en zorgverrijzers;
- Een speciale nieuwsbrief gericht op potentiële hulpvragers en hulpverwijzers, welke o.a. op de vrijwilligersmarkt is verspreid.
- Aanschaf van AHN-bodywarmers om de zichtbaarheid in openbare ruimtes en op straat te verbeteren.

Daarnaast was de AHN vertegenwoordigd op de jaarlijkse Wmo-bijeenkomst voor inwoners en op de vrijwilligersmarkt. Een interview in de Molenkruier en een heldenverhaal over de AHN-vrijwilligers bij de tentoonstelling "Nieuwegeinse Helden" in het Infocentrum Binnenstad droegen eveneens bij aan het vergroten van de zichtbaarheid.



De AHN neemt deel aan de jaarlijkse vrijwilligersmarkt en aan de informatiebijeenkomst voor inwoners over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

Samenwerking

In 2010 is ook flink geïnvesteerd in samenwerking.

- Met de Stichting Begeleid Wonen Utrecht (SBWU) is een informatiebijeenkomst georganiseerd voor vrijwilligers die geregeld cliënten van deze instelling vervoeren. Ook zijn er duidelijke procedures afgesproken.
- Op initiatief van de AHN zijn tijdens de jaarlijkse studiedag van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg principeafspraken gemaakt om de samenwerking tussen organisaties beter te stroomlijnen.
- Tijdens de Beursvloer, waar bedrijven en maatschappelijke instellingen met elkaar diensten ruilen, heeft de AHN 3 overeenkomsten afgesloten. Wij zijn er erg trots op dat wij de algemeen directeur van Blömer Accountants en Adviseurs bereid hebben gevonden om samen met een van zijn medewerkers de vacature van bestuurslid en penningmeester te vervullen bij de AHN.



Informatiebijeenkomst voor AHN-vrijwilligers bij de Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht (SBWU) uit Galecop en de beursvloermatch tussen Blömer Accountants en Adviseurs en de AHN.

Investerings in tijd en geld

Een aantal vrijwilligers heeft vele uren ondersteuning geleverd aan het ontwikkeltraject met het type diensten waarvoor zij in hun dagelijks werk een stevig commercieel uurloon in rekening brengen. Daarnaast heeft de AHN de bouw van een website en aanschaf van nieuwe promotiematerialen gefinancierd door haar bescheiden reserves aan te spreken. Het resultaat mag er wezen, maar we zijn er nog niet. De ontwikkelingen vragen immers om een structureel hoger onderhoudsniveau. Daartoe hebben wij in 2010 een verhoogde productsubsidie aangevraagd bij de gemeente. Deze is helaas, met het oog op de bezuinigingen, afgewezen. Wel is er voor 2011 een extra incidentele subsidie toegekend, waarmee we voor 2011 geholpen zijn.

Structurele kwaliteitsverbetering

In 2009 en 2010 zijn forse verbeterlagen gemaakt die de organisatie wil bestendigen. Het doen van periodieke tevredenheidsonderzoeken maakt hier deel van uit. Kwaliteit kunnen leveren impliceert immers dat een organisatie weet wat klanten willen. Dat bekend is hoe tevreden de eigen vrijwilligers zijn. Tevredenheidmetingen geven hier inzicht in en leveren aanknopingspunten om producten en faciliteiten te verbeteren.

Alle cliënten en vrijwilligers die in 2010 in ons bestand stonden zijn uitgenodigd om begin 2011 mee te doen aan een tevredenheidsonderzoek. Wij waren blij verrast met de grote respons op de uitgezette vragenlijsten (cliënten 43%, vrijwilligers 53%).

Bijzonder trots zijn wij op de grote tevredenheid en waardering onder onze cliënten. In onderstaande tabel worden een aantal resultaten vermeld.

Onderwerp	Mate van tevredenheid (%)		
	goed	voldoende	onvoldoende
Bereikbaarheid AHN	89	10	1
Contact telefoonvrijwilligers	93	4	3
Snelheid hulpbemiddeling	93	5	2
Vriendelijkheid veldvrijwilliger	97	3	0
Behulpzaamheid veldvrijwilliger	95	5	0
Werkzaamheden veldvrijwilliger	93	7	0
Dienstverlening AHN in zijn geheel	90	8	2

Daarnaast blijkt dat de investeringen in het vergroten van zichtbaarheid bij zorgverwijzers zijn vruchten afwerpt. Maar liefst 51% van de respondenten gaf aan dat zij via Informatiepunten en professionele zorgverwijzers in contact zijn gekomen met de AHN.

Van de vrijwilligers die aan het onderzoek hebben meegedaan is 88% minimaal 1 keer per week actief voor de AHN. Degenen die minder actief zijn hebben een voltijdse baan, maar geven desondanks aan vaker ingezet te willen worden. Zij zijn over het algemeen tevreden over het beleid en de dienstverlening, maar kaarten ook enkele verbeterpunten en ideeën aan. Hierbij nog wat uitslagen:

Onderwerp	Mate van tevredenheid (%)		
	goed	voldoende	Matig/onvoldoende
Kwaliteit informatie	70	15	15
Bereikbaarheid en contact	87	-	13
Voelt u zich gehoord	91	-	9
Kwaliteit begeleiding AHN	93	-	7
Vrijwilligersbeleid + gedragscode	66	28	6
Scholingsaanbod	71	geen interesse/ mening	
Waardering koffieochtenden	78	geen mening	
Kwaliteit nieuwsbrief	100	-	-

Als motief om vrijwilligerswerk te doen geeft het merendeel van onze vrijwilligers aan “iets voor een ander te willen betekenen”. Daar zijn wij met hen goed in geslaagd!

Jaarcijfers 2010



Ontvangsten

Subsidie 2010 Gem. N'gein	€ 4.500,-
Bestemmingreserves	€ 8.622,-
Gift	€ 88,-
	<hr/>
Totaal	€ 13.210,-

Uitgaven

Werving nieuwe vrijwilligers	€ 788,-
Bijeenkomsten, trainingen, id-pasjes, uitjes, "lief en leed"	€ 3.175,-
Nieuwsbrieven	€ 1.070,-
Website onderhoud + hosting	€ 1.367,-
Promotie (folders)	€ 1.107,-
Investeringen website + promotie (incidenteel)	€ 2.719,-
Huisvesting + inventariskosten	€ 1.112,-
Kantoorartikelen, telefoon, internet, porto, copy.	€ 1.872,-
	<hr/>
Totaal	€ 13.210,-