

**Algemene  
Hulpdienst  
Nieuwegein**



# **Jaarverslag 2011**

**Algemene Hulpdienst Nieuwegein**



## Inhoudsopgave

Voorwoord	2
De vrijwilligers	3
De bemiddelingen	3
De geboden hulp	4
Overige activiteiten en ontwikkelingen	4
• Jaar van het vrijwilligerswerk	4
• Voorzieningen voor vrijwilligers	5
• Automatisering	6
• Zichtbaarheid	6
• Samenwerking	6
• Kwaliteitsverbetering	6
Jaarcijfers 2011	7

## AHN wint 'Award voor passie'

Wethouder Bert Lubbinge:  
 “De winnaars van deze Award zetten zich met 2500 hulpinzetten per jaar in voor hun mede-inwoners. Dat doen zij met klusjes in huis, boodschappen doen, vervoer met begeleiding, maar ook met bezoek ter vermindering van eenzaamheid. Met deze dienst beogen zij hulpbehoevende Nieuwegeiners te helpen langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Het bestuur is bezig met een kwaliteitsslag om de dienst en haar medewerkers toe te rusten voor de vragen die de huidige tijd vraagt. Zij kan dat echter niet zonder passie van haar vrijwilligers. Daarom gaat de Award voor ‘passie’ naar de Algemene Hulpdienst Nieuwegein”.



## 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 maatschap-*

*pelijke geledingen en zo bijdragen aan een sociale samenleving, waaraan iedereen kan deelnemen.*

We blikken terug op een mooi en productief jaar waarin wij veel hebben kunnen betekenen voor onze plaatsgenoten. De directe hulpinzetten voor bewoners zijn in 2011 met 12 % gestegen t.o.v. 2010. Door de nauwere samenwerking met de professionele zorg, nam ook de complexiteit van de bemiddelingen toe. Dit hebben wij kunnen realiseren door een toename van het aantal vrijwilligers met 27 % in 2011.

Het in 2009 ingezette ontwikkeltraject begon in 2011 zijn vruchten af te werpen. 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 liefs 98%!

Het bestuur is er trots op dat de ‘Meer dan Handen Award 2011’ voor de categorie ‘passie’ aan de AHN is toegekend. Een beloning en grote blijk van waardering richting alle vrijwilligers die de AHN tot een succes maken. De huldiging stond in het teken van het ‘Europees jaar van het vrijwilligerswerk’. De AHN maakte hier ook een filmpje over, met vrijwilligers in de hoofdrol. Het filmpje is te vinden op onze website [www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl).

In dit jaarverslag geven we een beeld van de activiteiten en de belangrijkste ontwikkelingen.

Monique Laurier,  
 Voorzitter AHN  
 Juni 2012

## De vrijwilligers

Eind 2010 bedroeg het aantal vrijwilligers 41 en eind 2011 waren er 52 vrijwilligers actief voor de AHN. In 2011 hebben zij met elkaar weer veel werk verzet, t.w.:

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

D.w.z. dat de AHN-vrijwilligers gemiddeld 1,5 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van 4,2 uur/week, tegen een gemiddelde van 1,9 uur/week voor alle Nederlanders. Naast 42 veldvrijwilligers die de feitelijke hulpinzetten voor klanten uitvoerden, verzorgden 5 contactpersonen de dagelijkse matches tussen hulpvraag en hulpaanbod. Het bestuur bestond eind 2011 uit 4 leden. Daarnaast leverden 6 vrijwilligers projectmatige ondersteuning bij de invoer van een nieuw administratief systeem, op het gebied van communicatie en de vervaardiging van het filmpje "vrijwilligers in beeld" in het kader van het 'Europees jaar van het vrijwilligerswerk'.

### Joop Dorleijn maakt sinds 2009 gebruik van de dienstverlening van de AHN.

Joop: "Toen ik in Nieuwegein kwam wonen had ik geen sociaal netwerk. De AHN helpt mij met zaken die ik door mijn reuma zelf niet meer kan doen. Ik heb een vaste vrijwilliger die boodschappen met me doet, en er zijn mensen die me helpen met klussen in huis en met het onderhouden van de tuin. Het voordeel van de AHN is dat mijn vaste vrijwilliger op de hoogte is van mijn pijn en ongemakken, die plotseling de kop op kunnen steken. Ik kan afspraken dan ook op korte termijn verzetten, wat bij veel andere organisaties niet kan. Een ander voordeel is dat mijn vaste vrijwilliger op één ochtend alle winkels met mij afgaat. Zo heb ik in korte tijd alles in huis wat ik nodig heb. Bij de regiotaxi moet ik voor iedere winkellocatie een aparte afspraak maken. Dat kost mij veel meer tijd,



nog afgezien van het feit dat ze mijn boodschappen niet helpen dragen. Het is erg fijn dat ik terug kan vallen op de vrijwilligers van de AHN.

Dank u allen voor uw inzet."

## De bemiddelingen

Hulpvragen worden tijdens werkdagen binnen 24 uur opgepakt en z.s.m. bemiddeld. In 2011 heeft de AHN 513 keer cliënten uit Nieuwegein bemiddeld naar hulp. Bij 43 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 25 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). 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, is er sprake van meervoudige vraag of problematiek. Soms ook is de grens van vrijwillige inzet in het geding. 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 (delen van) 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.

### Shoe-Hong Chu, maakt sinds 2002 gebruik van de dienstverlening van de AHN.

"De vrijwilliger van de AHN die mij ondersteunt, is van grote waarde voor mij. Doordat wij al sinds jaren met grote regelmaat contact hebben, is er stabiliteit. Ik vind het erg fijn dat er iemand is voor regelmatig contact in real life: door mijn doofheid is het lastig om contact te hebben met andere mensen. Ook helpt de vrijwilliger mij door bijvoorbeeld afspraken te maken met een specialist. Dankzij de AHN voel ik mij gesteund en ontvang ik hulp die mij goed doet. Heel erg bedankt hiervoor, voor mij is het contact erg waardevol. Overigens is doofheid één van de complicaties in mijn leven".





## De geboden hulp

In 2011 is in totaal 1450 keer hulp geboden aan 207 cliënten. De geboden hulp betreft zowel incidentele hulp als langdurende hulp. In totaal ontvingen 43 cliënten in 2011 langdurende hulp. Onderstaande tabel geeft de netto hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie inzetten) voor cliënten weer van 2008 tot en met 2011.

Het aantal hulpinzetten in 2011 is op ongeveer hetzelfde niveau als in 2009, en 8% hoger dan in 2010. Deze toename is ook zichtbaar in het herstel van de langdurende hulp naar het niveau van voor 2010. Ook de verleende hulp bij het doen van boodschappen, is na een dip in 2010, weer iets (4%) boven het niveau van 2009. Deze dip in 2010 was toe te schrijven aan het vertrek van 2 vrijwilligers die 6 langlopende cliënten op privébasis zijn blijven bedienen.

Door de nauwere samenwerking met de professionele zorg, neemt ook de complexiteit van de hulpbemiddelingen toe. Dit vertaalt zich tevens in een forse stijging van sociale ondersteuning. Ook de vraag naar klusjes in/om het huis is in 2011 flink toegenomen.

	2011		2010		2009		2008	
Totaal aantal hulpinzetten:	1450	100%	1341	100%	1428	100%	1321	100%
• Incidentele hulp	447	31%	482	36%	313	21%	211	16%
• Langdurende hulp	1003	69%	859	64%	1115	78%	1110	84%
Vervoer en/of begeleiding	430	30%	622	46%	684	41%	838	52%
Boodschappen	370	26%	134	10%	356	21%	203	13%
Sociale ondersteuning: contact, wandelen, regel-hulp, spraakondersteuning	317	22%	199	15%	216	13%	177	11%
Overige hulp, zoals:	265	18%	303	23%	172	10%	103	6%
• Klusjes in/om huis	192	13%	123	9%				
• Administratie	73	5%	180	14%				
Informatie en doorverwijzing	25	2%	20	1%				
Vervallen hulpvragen	43	3%	63	5%				

Het leeuwendeel van de verleende hulp (30%) had ook in 2011 weer betrekking op vervoer en/of begeleiding. Toch is er al jaren een de gestage terugloop van deze dienstverlening zichtbaar, welke is toe te schrijven aan de terugloop van cliënten van 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 zelf-

redzaamheid van cliënten te stimuleren. Dit vertaalt zich in een lagere vervoersvraag.

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.

## Overige activiteiten en ontwikkelingen

### Jaar van het vrijwilligerswerk

2011 was door de Europese Unie uitgeroepen tot 'Het jaar van het vrijwilligerswerk'. Om onze vrijwilligers te bedanken, organiseerden wij een gezellig dagje uit in de 'week van het applaus'. Tijdens het avondprogramma werd een filmpje vertoond, waarin cliënten de mogelijkheid kregen om het woord tot de vrijwilligers te richten en blijk te geven van hun waardering. Ook wethouder Lubbinge sprak namens het College van B&W een dankwoord uit en de gemeenteraad uitte haar waardering met een daverend applaus. Alle vrijwilligers en cliënten die aan de film hebben meegewerkt, hebben deze op DVD ontvangen. Het filmpje is te ook vinden op onze website [www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl).

De nieuwsbrief van oktober stond volledig in het teken van dit vrijwilligersfeest. Als klap op de vuurpijl werd tijdens de uitreiking van Nieuwegein Awards 2011 bekend gemaakt dat de AHN de

'Meer dan Handen Awards 2011' in de categorie 'passie' heeft gewonnen. Een beloning en grote blijk van waardering

richting alle vrijwilligers die de AHN tot een succes maken.



AHN winnaar van de 'Meer dan Handen Awards 2011' categorie 'Passie'  
Foto: Alles van.nl- Hans van Kleinwee



Namens het college van B&W bedankt!



Aplaus van de gemeenteraad



AHN-vrijwilligers in beeld



Een gezellig dagje uit



### Voorzieningen voor vrijwilligers

De vrijwilliger kan rekenen op duidelijke regels, afspraken en goede begeleiding door een contactpersoon van de AHN. 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 aanstaande vrijwilliger. De vrijwilliger wordt vervolgens met zorg aan een hulpvrager gekoppeld, zodat een "match op maat" ontstaat. Omdat onze hulpvragers veelal kwetsbaar zijn, krijgt iedere vrijwilliger van de AHN een AHN-identiteitspasje waarmee hij/zij zich bij de cliënt kan legitimeren.

Vrijwilligers zijn tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden verzekerd en ontvangen voor bepaalde werkzaamheden een onkostenvergoeding. Omdat wij het belangrijk vinden dat de vrijwilliger weet welke rechten en plichten hij of zij heeft, ondertekent een vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst.



Uitwisseling van ervaringen en kennismaking met andere vrijwilligers tijdens een koffieochtend



Terugkoppeling tevredenheidsonderzoeken

De vrijwilligers worden op de hoogte gehouden via de kwartaal-nieuwsbrief de *Kompassie*. Tijdens de jaarlijkse thema-avond werden de resultaten van de klant- en vrijwilligertevredenheid onderzoeken besproken. Daarnaast zijn er 4 koffieochtenden belegd voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken van (nieuwe) vrijwilligers.

Een aantal vrijwilligers heeft in 2011 de training "netwerkcoach" en de training "signalering eenzaamheid" gevolgd.



## Automatisering

De Vrijwilligers en Mantelzorgcentrale Almere heeft haar digitale administratiesysteem gratis beschikbaar gesteld aan de AHN. Verwacht wordt dat in het 2e kwartaal 2012 definitief afscheid genomen kan worden van de papieren kaartenbak. Met het systeem kunnen wij sneller en nauwkeuriger zoeken in

ons vrijwilligersbestand om een 'match op maat' te maken. Ook kunnen we met dit systeem goed inspelen op de flexibiliseringstrend onder vrijwilligers. We zijn dus goed toegerust voor de toekomst.

*Met het digitale administratiesysteem zijn we goed toegerust voor de toekomst*



## Samenwerking

In 2011 is ook weer geïnvesteerd in samenwerking.

- De AHN heeft een voortrekkersrol vervuld in een werkgroep van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ) om te groeien naar een dekkend en goed werkend partnernetwerk voor de informele zorg, ofwel een "kwaliteitsnetwerk informele zorg".
- Tijdens de Beursvloer, waar bedrijven en maatschappelijke instellingen met elkaar diensten ruilen, heeft de AHN 4 mooie overeenkomsten afgesloten. Hierdoor kunnen wij onze vrijwilligers twee mooie workshops aanbieden, hebben wij 15 cadeautjes voor kinderen van mantelzorgers over kunnen dragen aan het Steunpunt Mantelzorg en zal de afdeling Communicatie van Rabobank in 2012 de redactiecoördinatie voor onze nieuwsbrief *Kompas* op zich nemen.

## Zichtbaarheid

Als een van de weinige verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek, kwam naar voren dat de AHN te weinig bekendheid geniet. Hierdoor blijven mensen verstoken van hulp die deze hulp goed zouden kunnen gebruiken.

Daarom hebben wij, naast de brede verspreiding van onze folders onder zorgverleners (apotheken, fysiotherapeuten, huisartsen, thuiszorgorganisaties en ziekenhuis), buurthuizen en WMO-loket, ook het AHN-jaarverslag

2010 breed verspreid onder zorgverleners en belangenbehartigers van kwetsbare groepen. Dit leidde inderdaad tot meer aanmeldingen uit de zorg.

Ook was de AHN in 2011 weer vertegenwoordigd op de jaarlijkse vrijwilligersmarkt, wat ons twee nieuwe vrijwilligers opleverde.



*De AHN neemt deel aan de jaarlijkse vrijwilligersmarkt*



Tot slot leverde de nominatie en toekenning voor de 'Meer dan Handen Award 2011' de nodige publiciteit op via diverse websites en lokale weekbladen, en droeg zo ook bij aan het vergroten van onze bekendheid.

## Kwaliteitsverbetering

Vanaf 2009 zijn er 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. Tevredenheidsmetingen 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.

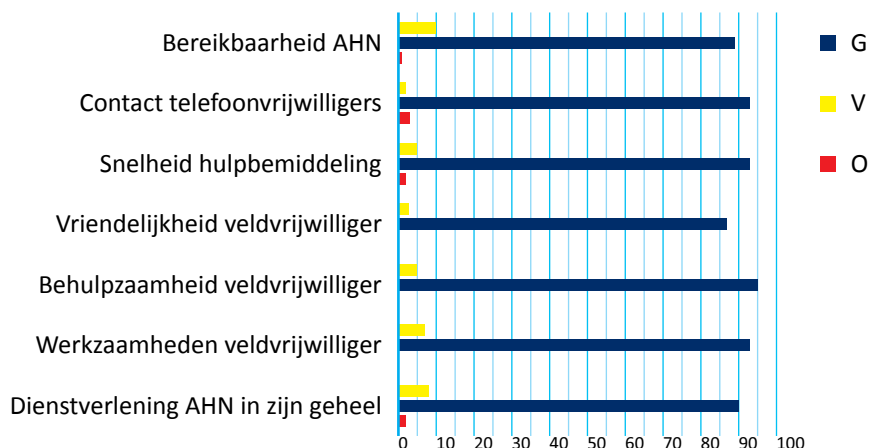
Daarnaast blijkt dat de investeringen in het vergroten van zichtbaarheid bij zorgverwijzers zijn vruchten afwerpt. Maar liefs 51% van de respondenten gaf aan dat zij via informatiepunten en professionele zorgverwijzers in contact zijn gekomen met de AHN. Van de vrijwilligers die aan het onderzoek hebben 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. In tabel 1 nog wat uitslagen.

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!

In het staafdiagram en tabel 1 op de volgende pagina, worden een aantal resultaten vermeld.

### Klanttevredenheid 2011



Stichting Begeleid Wonen Utrecht (SBWU) maakt al ruim 15 jaar gebruik van de dienstverlening van de AHN.

Enrico Homburg, coördinator Zorg van de SBWU Galecop: "Ik wil alle vrijwilligers van de AHN ontzettend bedanken voor hun inzet. De vrijwilligers zijn van grote betekenis voor onze cliënten. Dankzij de AHN kunnen onze cliënten meer en makkelijker de deur uit. Het is heel prettig dat ze onder de mensen blijven komen door de inzet van de vrijwilligers. Dank jullie wel daarvoor."

Tabel 1: tevredenheid cliënten

Onderwerp	Mate van tevredenheid (%)		
	G	V	M/O
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	-	-

Legenda: G = Goed, V = Voldoende, M/O = Matig/Onvoldoende, O = Onvoldoende

### Jaarcijfers 2011

"Doordat de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor 100% op vrijwilligers draait, vertegenwoordigen de bedrijfskosten slechts een fractie van de geleverde waarde aan inzetten. Het betreft ca 10.000 uur aan vrijwillige inzet bij hulp-bemiddeling en hulpverlening, werving en begeleiding van vrijwilligers, organisatie- en werkontwikkeling, automatisering, promotie en bedrijfsvoering."

Jaarcijfers 2011	
Baten	€ 13.661,-
Vrijwilligersvergoedingen	€ 820,-
Bruto marge	€ 12.841,-
<b>Bedrijfskosten</b>	
Kantoorkosten	€ 2.147,-
Afschrijvingskosten	€ 13,-
Huisvestingskosten	€ 759,-
Website, promotie, nieuwsbrief	€ 4.201,-
Overige organisatiekosten	€ 4.343,-
Som bedrijfslasten	€ 11.463,-
Resultaat boekjaar	€ 1.378,-

'Vrijwilligers krijgen niet betaald. Niet omdat ze waardeloos zijn, maar omdat ze onbetaalbaar zijn'

(Sherry Anderson)

Richterslaan 60  
3431 AK Nieuwegein  
Telefoonnummer: 030-6067409  
[info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl)