



Algemene **Hulpdienst**
Nieuwegein

Jaarverslag 2012

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
De hulpverleners	4
De bemiddelingen	5
De geboden hulp	7
Overige activiteiten en ontwikkelingen	9
• Automatisering	9
• Voorzieningen voor hulpverleners	9
• Samenwerking	11
• Zichtbaarheid	11
Tevredenheidsonderzoeken	13
Jaarcijfers	15

Voorwoord

Sinds de oprichting in 1974 zetten vrijwillige hulpverleners van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) zich in om het welzijn van kwetsbare inwoners van Nieuwegein te bevorderen. De organisatie draait voor 100% op vrijwilligers en richt zich vooral op zieken, ouderen en eenzame in hun functioneren beperkte medeburgers.

Het jaar 2012 begon feestelijk met het winnen van de 'Meer dan Handen Award' voor de categorie 'passie' op 28 januari. Een beloning en grote blijk van waardering richting alle vrijwillige hulpverleners die de AHN tot een succes maken.

We kijken terug op een bijzonder jaar. Hoewel het aantal hulpvragen met 19% daalde en het aantal vrijwillige hulpverleners stabiel bleef, steeg het aantal directe hulpinzetten voor inwoners met maar liefst 63% t.o.v. 2011. Vermoed wordt dat de daling van het aantal hulpvragen en de stabilisatie van het aantal vrijwillige hulpverleners verband houden met de veelheid aan nieuwe projecten en diensten die in het kader van de transitie in het sociale domein elders opgetuigd worden. Dat er desondanks sprake is van een sterke stijging van het aantal hulpinzetten naar 2.368, 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. Het percentage hulpaanvragen vanuit de professionele zorg lag met 51 stuks op 12% van het totaal aantal van 430 hulpaanvragen.

Evenals in 2011 toonden tevredenheidsonderzoeken begin 2013 aan dat de AHN het bijzonder goed doet. Zo gaven 96% van de hulpvragers aan de AHN als (zeer) goed te waarderen.

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

Namens het bestuur,

*Monique Laurier,
Bestuursvoorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein*

“ Mijn kinderen hebben niet altijd tijd voor me en voor professionele hulp kom ik niet in aanmerking. Ik ben erg blij dat ik de AHN kan bellen voor hulp. ”

De hulpverleners

Eind 2012 waren er 53 vrijwillige hulpverleners actief voor de AHN. Eind 2011 bedroeg het aantal hulpverleners 52. Er is derhalve sprake van een stabilisatie van het aantal hulpverleners. In 2011 groeide het hulpverlenersbestand daarentegen nog met 27 %. De vervanging van de 12 hulpverleners die in 2012 tussentijds vertrokken zijn, is gerealiseerd door eigen werving.

Ondanks de stabilisatie van het aantal hulpverleners, steeg de productiviteit in 2012, t.w.:

- 3.926 hulpinzetten voor hulpvragers (directe hulp + bemiddeling), een groei van 42% t.o.v. 2011
- 929 inzetten voor ondersteuning van hulpverleners, organisatie- en werkontwikkeling en promotie. Een groei van 13% t.o.v. 2011.



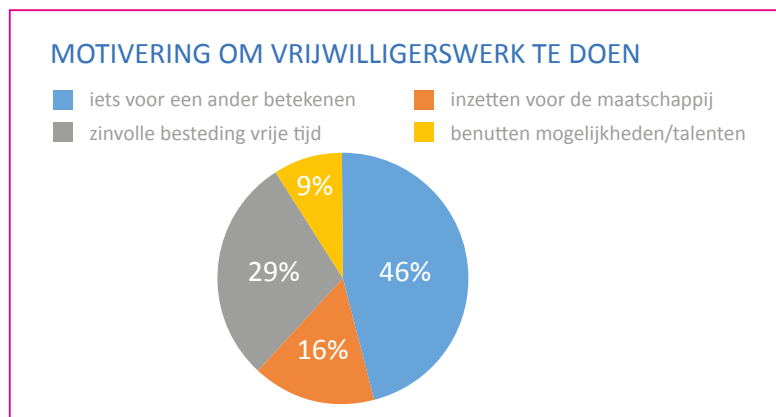
“ Ik ben heel erg blij met de hulp en de vrijwillige hulpverleners. Stuk voor stuk schatten! ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

D.w.z. dat de AHN-hulpverleners gemiddeld 1,8 inzetten per week hebben verricht. Dit komt overeen met een inzet van 3,9 uur/week. Ter vergelijking; een gemiddelde inwoner besteedt 1,7 uur/week aan vrijwilligerswerk en een gemiddelde vrijwilliger besteedt 3,7 uur/week aan vrijwilligerswerk in Nederland.

Uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek (2012/2013) blijkt dat de AHN- hulpverleners hun vrijwilligerswerk voornamelijk doen om sociale- en maatschappelijke redenen.

Figuur 1: Wat is uw motivering geweest om vrijwilligerswerk te gaan doen?



¹ Bron: “Vrijwillige inzet 2010”, CBS-website: 6 september 2011

Naast 49 vrijwillige hulpverleners die de feitelijke hulpinzetten voor klanten uitvoerden, droegen 5 vrijwilligers zorg voor de dagelijkse bemiddeling tussen hulpvraag en hulpaanbod. Daarbij leverden 6 vrijwilligers projectmatige ondersteuning bij de invoer van een nieuw administratief systeem, de actualisatie van de brochure en de invoer van een nieuwe huisstijl in diverse communicatie-uitingen. De twee redactie-vrijwilligers van de nieuwsbrief, kregen in 2012 dankzij een beursvloermatch versterking van twee medewerkers van de afdeling Communicatie en Coöperatie van Rabobank Utrecht. Een goede “oogst” aan matches op de beursvloer leverde bovendien een gevarieerd recreatief programma op met drie gratis workshops voor de vrijwilligers.

Het bestuur bestond in 2012 uit 4 leden. Naast de sturing en coördinatie van de interne organisatie en ontwikkelingen van de AHN is er in 2012 veel tijd en energie gestoken in de ontwikkeling van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg.

De bemiddelingen

Hulpvragen worden tijdens werkdagen binnen 24 uur opgepakt en z.s.m. bemiddeld.

In 2012 heeft de AHN 430 keer cliënten uit Nieuwegein bemiddeld naar hulp; dit is een opmerkelijke daling van 19% t.o.v. 2011. Opmerkelijk, omdat het beleid van de gemeente er juist op gericht is om meer hulp door vrijwilligers te laten verrichten. Een aanwijsbare verklaring hiervoor is niet te geven. Wellicht dat er sprake is van “verdringing” door een veelheid van nieuwe projecten, die elders in Nieuwegein opgezet worden om de verwachte toename aan vrijwillige hulpverlening op te kunnen vangen. Dit zou ook een verklaring kunnen zijn voor de stagnatie in de verwijzing van nieuwe vrijwilligers door het Vrijwilligerssteunpunt.

Ondanks de toenemende kwetsbaarheid van hulpvragers is het over het algemeen goed gelukt om de hulpvragen tijdig en kwalitatief goed te koppelen aan hulpverleners. Alleen de vraag naar tuinhulp konden wij op enig moment onvoldoende aan. Ook bij andere vrijwilligersorganisaties konden we deze vraag in deze periode niet kwijt. Dat we verder vrij vlot “matches op maat” konden leveren, is te danken aan de grote betrokkenheid en flexibiliteit van onze hulpverleners, gecombineerd met de digitalisering van ons zoekstelsel.



“ Ik kan door mijn reuma niet lang fietsen en sjouwen. Kreeg bij de AHN gelijk aandacht en heb helemaal niet lang hoeven wachten op hulp. De 1ste keer dat ik naar de voedselbank mocht, ging er al iemand met mij mee. ”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013



“Altijd vrolijk en écht behulpzaam.”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

betreft verwijzingen van o.a. huisartsen, het UMC, Stichting Beschermende Woonvormen Utrecht (SBWU), Altrecht, maatschappelijk werk en thuiszorginstellingen (Vitras CMD, Rivas), Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ), welzijnsinstellingen (Movactor en Pulse), de Dagsoos voor Ouderen en de Zonnebloem.

De AHN heeft in 2012 zelf 7 keer hulpvragers verwezen naar andere organisaties of instellingen.

Bij 46 hulpbemiddelingen heeft er uiteindelijk geen inzet van AHN-hulpverleners plaatsgevonden doordat de hulpvraag werd ingetrokken, niet meer actueel bleek, er sprake bleek van een oneigenlijke vraag of omdat de hulpvrager niet thuis was op het afgesproken tijdstip.



“Ik ben erg blij met het contact met mijn vaste AHN-hulpverlener. Ze is tactvol, zeer diplomatiek en betrokken. We zijn vrienden geworden.”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

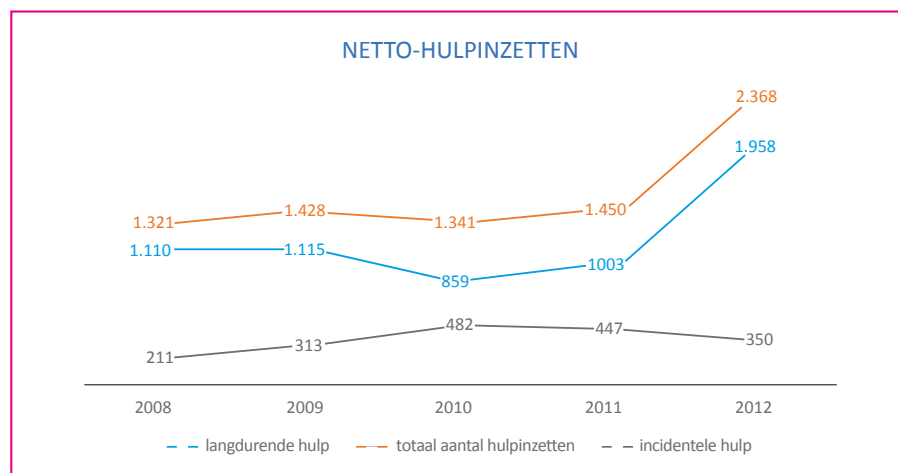
De geboden hulp

In 2012 is in totaal 2.368 keer hulp geboden aan 196 inwoners. D.w.z. een stijging van 63% in het hulpaanbod t.o.v. 2011. Het aantal hulpvragers is nagenoeg gelijk gebleven en zelfs licht gedaald met 5%. Vermelde stijging 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 grafiek toont het verloop van de netto-hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) voor hulpvragers van 2008 tot en met 2012.



“Door mijn hoge leeftijd en omdat ik zeer slecht ter been ben, zit ik ‘s winters vaak lange tijd thuis. Ik geniet van de visites en het leuke contact met de vrijwilliger van de AHN.”

Grafiek 1: Netto-hulpinzetten (exclusief bemiddelingsinzetten en organisatie-inzetten) voor hulpvragers van 2008 tot en met 2012.



Alhoewel de AHN geen administratie bijhoudt van de beperkingen van hulpvragers, signaleren wij een toename van het aantal hulpvragers met ernstige en/of meervoudige problematiek. Voorbeelden zijn Psychosociale-, verslavings- en/of schuldenproblematiek. Gelukkig beschikken wij over een toenemend aantal competente hulpverleners die de rol van maatje/coach voor dit type hulpvragers op zich kunnen/willen nemen.

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 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.

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 hulpverleners en/of cliënten.

Tabel 1: Aard van de verleende hulp/ondersteuning in 2012 en 2011

Aard hulpinzetten	2012	2011	Trend
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%



“ Door mijn dementie wordt mijn wereld steeds kleiner. Ik kijk dan ook uit naar de wekelijkse fietstochten met mijn vaste vrijwilliger van de AHN. ”

Overige activiteiten en ontwikkelingen

Op 28 januari 2012 werd tijdens de uitreiking van Nieuwegein Awards 2011, bekend gemaakt dat de AHN de 'Meer dan Handen Award' in de categorie 'passie' heeft gewonnen. De huldiging stond in het teken van het 'Europees jaar van het vrijwilligerswerk'. De AHN maakte hier een filmpje over, met vrijwilligers in de hoofdrol. Het filmpje is te vinden op onze website: www.hulpdienstnieuwegein.nl



Uitreiking 'Meer dan Handen Award' categorie 'passie'
Foto: Alles van.nl - Hans van Kleinwee



Automatisering

Medio 2012 heeft de AHN het digitale administratiesysteem in gebruik genomen, dat de Vrijwilligers en Mantelzorgcentrale Almere (VMCA) gratis beschikbaar gesteld heeft. Met het systeem kunnen wij sneller en nauwkeuriger zoeken in ons hulpverlenersbestand om een 'match op maat' te maken. Ook kunnen we met dit systeem goed inspelen op de flexibiliseringstrend onder vrijwillige hulpverleners. We zijn dus goed toegerust voor de toekomst en hebben definitief afscheid genomen van de papieren kaartenbak.

Voorzieningen voor AHN-hulpverleners

De hulpverleners worden op de hoogte gehouden via de kwartaal-nieuwsbrief de 'Kompassie'. Het vertrek van onze vrijwillige communicatieadviseur kon door de beursvloermatch met de afdeling Communicatie en Coöperatie van Rabobank Utrecht een jaar lang gecompenseerd worden. Twee communicatieadviseurs namen in 2012 de redactie-coördinatie van de 'Kompassie' op zich. Naast twee mooie *Kompassies* heeft dit geleid tot het strakker vastleggen van de jaarplanning voor de nieuwsbrief.

Dankzij het prijzenpakket van de 'Meer dan Handen Award' en een goede 'oogst' aan matches op de beursvloer konden wij onze hulpverleners in 2012 een gevarieerd recreatief programma aanbieden. Naast de nieuwjaarsborrel, een BBQ in de zomer en het eindejaar etentje werden er drie gratis workshops verzorgd. De koffieochtenden die ieder kwartaal belegd worden voor het uitwisselen van ervaringen en wetenswaardigheden en het onderling kennismaken van (nieuwe) hulpverleners kregen dankzij deze workshops een extra dimensie.

In 2012 hebben verschillende AHN-hulpverleners deelgenomen aan een viertal trainingen, t.w.: 'Netwerkcoach', 'Basisbeginselen EHBO', 'Reanimatie/ gebruik defibrillators' en 'Social media'.



*Een gevarieerd recreatief programma voor
AHN-hulpverleners*



Samenwerking

De AHN heeft in 2012 een voortrekkersrol vervuld in de herpositionering en doorontwikkeling van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg (NVZ), mede in het licht van decentralisatie AWBZ en kanteling WMO.

In september 2012 heeft de gemeente groen licht gegeven voor het uitwerken van een in 2011 ontwikkeld conceptplan door participanten van het NVZ. Het plan geeft invulling aan de ambitie van de netwerkpartners om een “Kwaliteitsnetwerk Informele Zorg” te ontwikkelen, verder aangeduid als KIZ. Resultaat van het beoogde KIZ is dat er eind 2013 een dekkend en goed werkend partnernetwerk informele zorg bestaat, waarin “zorgvragers” kunnen rekenen op een samenhangend ondersteuningsaanbod door vrijwillige hulpverleners op wijk- en/of stedelijk niveau en zo snel mogelijk (binnen een af te spreken acceptabele termijn) geholpen worden aan passende hulp/zorg.

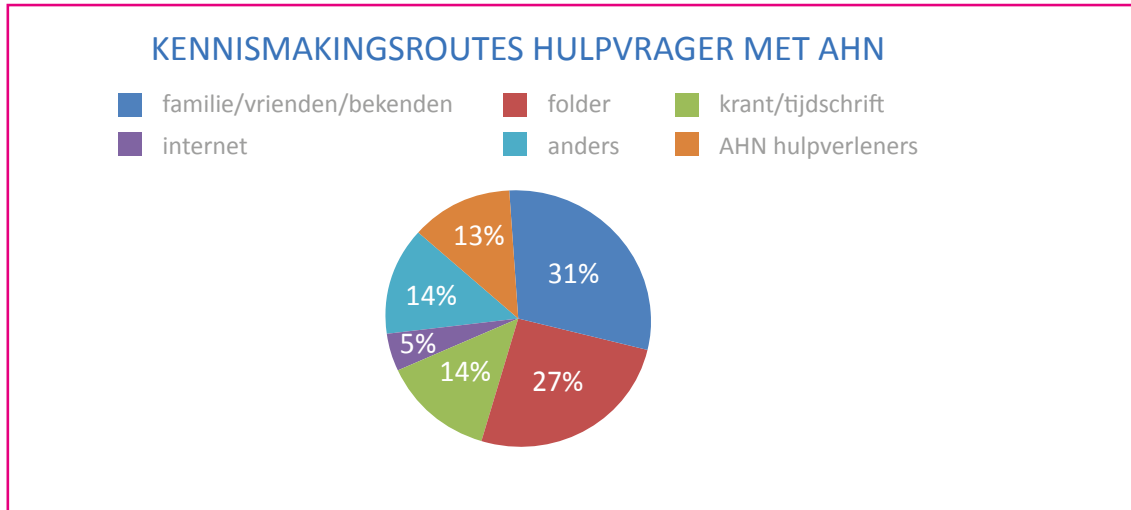
Onder grote druk werd in korte tijd een projectorganisatie ingericht en een startbijeenkomst georganiseerd. Hierin werden de uitgangspunten en randvoorwaarden voor het KIZ vastgelegd, op basis waarvan een formele subsidieaanvraag werd gedaan bij de gemeente. De subsidieaanvraag werd helaas niet gehonoreerd, omdat geen overeenstemming kon worden bereikt over de projectuitvoering. De NVZ leden staan nog steeds achter het concept van het KIZ en hopen dat er in 2013 alsnog een modus kan worden gevonden voor het realiseren van een KIZ.

Zichtbaarheid

Als een van de weinige verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek kwam wederom 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 2011 breed verspreid onder zorgverleners en belangenhouders van kwetsbare groepen. Desondanks is het aantal hulpvragen in 2012 met 19% gedaald t.o.v. 2011 (zie blz.5). Uit het cliënttevredenheidsonderzoek (zie figuur 2 pagina 12) blijkt dat de sociale kring van de hulpvrager en de AHN-folder de belangrijkste kennismakingsroutes vormen richting de AHN.



Figuur 2: Op welke wijze hoorde u voor het eerst van de AHN?



Naast een inhoudelijk artikel over de dienstverlening van de AHN in de Molenkruier en de gezondheidskrant van het Eerstelijns Medisch Centrum Mondriaanlaan, leverde de toekenning voor de ‘Meer dan Handen Award’ de nodige publiciteit op en droeg zo ook bij aan het vergroten van onze (naams)bekendheid.

Om de zichtbaarheid te vergroten nam de AHN in 2012 ook deel aan diverse publieks-evenementen zoals de Vrijwilligersmarkt en de bijeenkomst “Zilveren kracht”. Beide bedoeld om inwoners kennis te laten maken met diverse typen vrijwilligerswerk.

De nabestelling van de AHN-folder is eind 2012 aangegrepen om deze een meer eigentijdse uitstraling te geven. Dit heeft niet alleen een frisse nieuwe folder opgeleverd maar ook een nieuw AHN-logo en een compleet nieuwe huisstijl. De nieuwe huisstijl is inmiddels doorgevoerd in diverse promotiematerialen en communicatiemiddelen.



De AHN op de vrijwilligersmarkt 2012

Tevredenheidsonderzoeken

Begin 2013 zijn er, evenals begin 2011, tevredenheidsonderzoeken gedaan onder de hulpvragers en vrijwillige hulpverleners 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 hulpvragers en vrijwillige hulpverleners. Wij zijn dan ook blij met de goede respons (hulpvragers 34%, hulpverleners 63%) en bijzonder trots op de grote tevredenheid en waardering van zowel onze hulpvragers als hulpverleners.

Uit grafiek 2 op pagina 14 blijkt dat 87-92% van de hulpvragers, aangeeft (zeer) tevreden te zijn over verschillende aspecten van de dienstverlening en 96% aangeeft in het algemeen (zeer) tevreden te zijn over de AHN. Alhoewel de belangstelling van onze hulpverleners voor een aantal faciliteiten wat varieert, geeft 100% aan in het algemeen (zeer) tevreden te zijn over de AHN.

Als motief om vrijwilligerswerk te doen geeft 65% van de AHN-hulpverleners aan "iets voor een ander te willen betekenen". Daar zijn wij met hen goed in geslaagd!



“U zou mijn vrijwilliger eens in het zonnetje kunnen zetten. Wat hij allemaal voor mij heeft gedaan het afgelopen jaar is geweldig!”

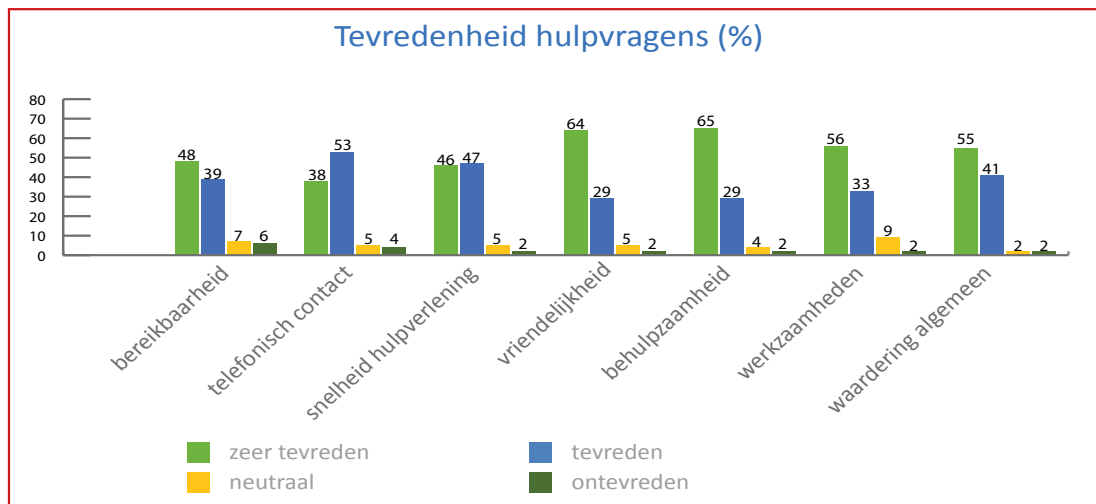
Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013



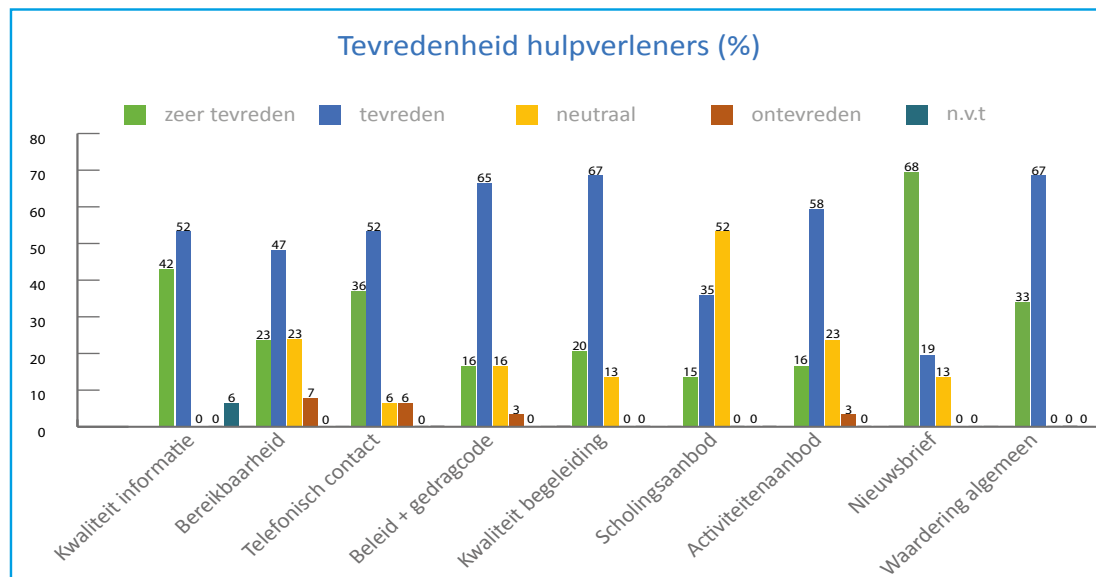
“Fantastische hulpdienst”

Bron: cliënttevredenheidsonderzoek 2012/2013

Grafiek 2: Resultaten tevredenheidsonderzoek hulpvragers (2012/2013)



Grafiek 3: Resultaten tevredenheidsonderzoek AHN-hulpverleners (2012/ 2013)



Jaarcijfers 2012



“ Ik heb nog maar 1 keer gebruik gemaakt van AHN, maar was verbaasd hoe goed het allemaal in elkaar zat. ”

Bron: cliënttevredenheids-onderzoek 2012/2013

Jaarcijfers 2012	
Baten	15.279
Hulpverlenersvergoedingen	652
Bruto Marge	14.627
Bedrijfslasten	
Kantoorkosten	1.334
Afschrijvingskosten	156
Huisvestingskosten	500
Website, promotie, nieuwsbrief	6.198
Overige organisatiekosten	5.757
Som der bedrijfslasten	13.945
Exploitatieresultaat	682

Doordat de Algemene Hulpdienst Nieuwegein voor 100% op vrijwillige hulpverleners draait, vertegenwoordigen de bedrijfslasten slechts een fractie van de geleverde waarde aan inzetten. Het betreft 10.632 uur aan vrijwillige inzet bij hulpbemiddeling en hulpverlening, werving en begeleiding van hulpverleners, organisatie- en werkontwikkeling, automatisering, promotie en bedrijfsvoering.



Contact

Algemene Hulpdienst Nieuwegein

(030) 6067409

info@hulpdienstnieuwegin.nl

www.hulpdienstnieuwegin.nl