



Monique Laurier  
Voorzitter AHN

Beste vrijwilliger van de AHN,

In deze eerste nieuwsbrief van 2010 berichten wij u over allerlei ontwikkelingen binnen de AHN. Er is de laatste maanden hard gewerkt achter de schermen. Met trots kunnen wij melding maken van:

\* Onze nieuwe website die per 15 maart operationeel is: [www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl).

\* Actualisatie van het beleid en voorzieningen voor onze cliënten en vrijwilligers;

\* Een nieuwe AHN folder die begin april beschikbaar is.

\* Een nieuwe AHN folder die begin april beschikbaar is.

Wellicht was het u al opgevallen: de nieuwsbrief heeft een nieuwe naam, *Kompassie*. We hadden u gevraagd mee te denken over een passende naam. *Kompassie* is het resultaat van dit verzoek.

Tot slot wil ik u er graag op wijzen dat er binnenkort twee activiteiten plaatsvinden. Op 23 maart organiseren wij een thema-avond voor u en op 10 april presenteert de AHN zich tijdens de vrijwilligersmarkt in City Plaza. In deze nieuwsbrief leest u hier meer over.

Ik wens u veel leesplezier.

Monique Laurier  
Voorzitter AHN



In december 2009 is Janneke Hartemink als vrijwilliger gestart bij de AHN. Janneke houdt zich onder andere bezig met de redactie

van deze nieuwsbrief. Zij stelt zich hieronder kort voor.

"Ik stond ingeschreven bij een vacaturebank voor vrijwilligers. Toen mailde Peer van Halderen mij of ik open stond voor een oriënterend gesprek om te kijken wat ik voor de AHN zou kunnen betekenen. Dat vond ik een goed plan, waarna ik een gesprek met Digna Satinover heb gehad. Wat bleek: de AHN was geïnteresseerd in mij vanwege mijn studie en mijn werkervaring. Ik dacht dat ik benaderd werd voor veldwerk, maar dat bleek niet de hoofdreden te zijn. En dat was toch wel een aangename verrassing voor mij."

Janneke vervolgt: "Digna legde mij uit dat de AHN bezig is met het doorvoeren van een aantal veranderingen op het gebied van communicatie: de huidige internetsite en folder worden bijvoorbeeld gemoderniseerd en actueel gemaakt. Ik heb in mijn werkende leven veel ervaring opgedaan met zulke activiteiten en het leek mij erg leuk om de AHN hierbij te helpen. Daarnaast heb ik ervaring met het schrijven van nieuwsbrieven, dus ik ben ook in de reactie van deze nieuwsbrief gaan zitten."

"Ik vind het hartstikke leuk om iets voor de AHN te doen. Op deze manier kan ik helpen om meer mensen te bereiken, zodat mogelijke hulpvragers ons weten te vinden en potentiële vrijwilligers gestimuleerd worden om zich in te zetten voor de maatschappij."

## Nieuwe naam nieuwsbrief

### Kompassie

Een tijdje terug hebben we u allen gevraagd mee te denken over een passende naam voor onze nieuwsbrief. Bij deze bedanken we iedereen voor zijn en haar bijdrage.

We hebben gekozen voor de naam *Kompassie*, aangedragen door Peer van Halderen. Peer had een zeer duidelijke uitleg bij dit voorstel:

"*Kompassie* is een samensmelting van *Compassie* (liefdevolle aandacht, mede-

leven) en *Kompas*. *Kompas* staat voor richtingbepaler: de nieuwsbrief informeert en geeft inzicht in de richtingen die het bestuur inslaat. *Compassie* staat voor de liefdevolle aandacht die onze vrijwilligers aan hun medemens schenken. Door *passie* cursief te schrijven benadrukken we nog eens extra onze *passie* voor het werk dat we doen bij de AHN."

Peer, bedankt voor je voorstel en voor je prachtige toelichting.

Namens de redactie,  
Janneke Hartemink

# Voortgang ontwikkeltraject AHN

In de vorige nieuwsbrief heb ik u een overzicht gegeven van de kwaliteitsslag die de AHN wil maken. Deze kwaliteitsslag is er enerzijds op gericht om meer bekendheid te geven aan de AHN zodat potentiële hulpvragers, hulpverwijzers en vrijwilligers ons beter weten te vinden. Anderzijds willen wij beter aansluiten bij de behoeften van (potentiële) hulpvragers en vrijwilligers.

De afgelopen maanden hebben verschillende vrijwilligers actief met ons meegedacht. Zij droegen praktische oplossingen aan en/of hielpen ons handen en voeten te geven aan de kwaliteitsslag. Dankzij de inzet van iedereen hebben wij een enorme voortgang kunnen boeken. Niet zonder enige trots doe ik hier verslag van de vorderingen en concrete resultaten.

## 1. Meer bekendheid geven aan de AHN

Mede dankzij de waardevolle inzet van Janneke Hartemink, die onze hulpdienst sinds 1 december jl. ondersteunt met activiteiten op het gebied van communicatie is het gelukt om onze nieuwe website per 15 maart 2010 operationeel te hebben (zie pagina 3).

\* De [website is makkelijk vindbaar](#) en bevat veel informatie over missie, doel en werkwijze van de AHN. Informatie is 24 uur per dag online beschikbaar en via een contactformulier kunnen op ieder moment van de dag berichten of vragen worden achtergelaten. Daarnaast blijft de telefonische bereikbaarheid gehandhaafd tijdens kantooruren en daarbuiten via het inspreken van een voicemailbericht. Op alle achtergelaten vragen of berichten wordt binnen één werkdag gereageerd. Wij verwachten dat de AHN laagdrempeliger en toegankelijker wordt voor potentiële hulpvragers, hulpverwijzers en vrijwilligers.

\* Ook [onze folder is vernieuwd](#). Begin april wordt de folder verspreid onder zorgondernemers in Nieuwegein. Zorgondernemers zijn onder andere huisartsen, (para) medische gezondheidscentra, thuiszorg instellingen, fysiotherapeuten, apothekers en het ziekenhuis.

\* We kunnen onze [zichtbaarheid](#) in openbare ruimtes en op straat verbeteren

door het dragen van een AHN-bodywarmer. Tijdens de aanstaande vrijwilligersmarkt, als hulpverlener bij cliënten of zomaar als u de deur uitgaat. Het idee, dat afkomstig is van één van onze veldwerkers, vonden wij zo leuk dat wij hebben besloten om alle vrijwilligers gratis zo'n bodywarmer aan te bieden. Door de bodywarmer te dragen kunt u meehelpen om de herkenbaarheid van onze hulpdienst te vergroten. Wij hebben u geïnformeerd dat u de bodywarmer gratis kunt ontvangen.

\* Op 10 april presenteren wij ons weer op de [jaarlijkse vrijwilligersmarkt](#) in City Plaza. Dankzij de inzet en het enthousiasme van ons redactieteam komen wij dit jaar met een speciale nieuwsbrief. Deze speciale nieuwsbrief is, anders dan de reguliere nieuwsbrief, gericht op potentiële hulpvragers en hulpverwij-

## Herkenbaarheid AHN wordt groter

zers zoals familie en/of professionele zorgverleners. De speciale nieuwsbrief wordt ook samen met de nieuwe folder verspreid onder zorgondernemers in Nieuwegein.

## 2. Beter aansluiten bij de behoeften van potentiële hulpvragers en vrijwilligers

In deze tijd van individualisering, toenemende vergrijzing en minder saamhorigheid neemt de vraag naar betrouwbare hulp toe. Daarentegen zorgt de toegenomen intolerantie en claimcultuur dat vrijwilligers ook steeds vaker (soms tegen zichzelf) in bescherming moeten worden genomen. De AHN ziet een actieve rol voor zichzelf weggelegd in het bieden van bescherming voor zowel de hulpvrager als de hulpverlener. Hiervoor treffen wij de volgende regelingen en voorzieningen:

\* Het [stellen van kaders](#) welke hulp wel/niet geleverd wordt. De hulpvraag wordt per situatie beoordeeld waarbij twee uitgangspunten bepalend zijn:

1. Vrijwilligerswerk richt zich op het 'normale'. We hebben het dan over zorg die je normaal aan bekenden zou

geven. Een vrijwilliger vult de hulp aan waar een beroepskracht niet aan toekomt zoals wandelen, boodschappen doen, een klusje doen, het bezoeken van iemand die daar behoefte aan heeft, enz. Medische, verpleegkundige of therapeutische handelingen en privacygevoelige taken behoren niet tot vrijwilligerswerk. Een cliënt naar het toilet helpen of financiële transacties verrichten namens de cliënt horen dus niet bij het 'normale'.

2. De hulp die een vrijwilliger verleent valt niet onder een garantieregeling en kan daarom ook niet worden geclaimd. Handelingen die door een vakman verricht dienen te worden (m.b.t. bijvoorbeeld gas, water, elektra en glas) horen niet tot het 'normale' en vallen daarom niet onder vrijwilligerswerk.

\* Een [zorgvuldige intake](#) van vrijwilligers en hulpvragen. 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. In dat gesprek wordt informatie gegeven over het vrijwilligerswerk en wordt geïnformeerd naar de belangstelling en de voorkeur van de aanstaande vrijwilliger. De vrijwilliger wordt vervolgens met zorg aan een hulpvrager gekoppeld, opdat een "match op maat" ontstaat.

\* De invoer van [AHN-identiteitspasjes](#). Omdat onze hulpvragers veelal kwetsbaar zijn, krijgt iedere vrijwilliger van de AHN op korte termijn een AHN-identiteitspasje waarmee hij/zij zich bij de cliënt kan legitimeren. Desgewenst kunnen vrijwilligers aanvullend gebruik maken van AHN-visitekaartjes, zodat de familie van de cliënt weet welke vrijwilliger hun dierbare heeft bezocht of regelmatig bezoekt.

\* Alle [vrijwilligers zijn](#) tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden [verzekerd](#). Er is een aansprakelijkheidsverzekering, een ongevallenverzekering en een eigendommenverzekering afgesloten voor vrijwilligers. Voor het bestuur is tevens een bestuursaansprakelijkheidsverzekering van toepassing. De verzekeringen zijn secundair dekkend. Vrijwilligers die cliënten vervoeren dienen in het bezit te zijn van een autoverzekering, inclusief inzittendenverzekering.

*Lees verder op pagina 3*

\* **Goede begeleiding en duidelijke regels en afspraken**, vastgelegd in een vrijwilligersovereenkomst en gedragscode. Nieuwe vrijwilligers ontvangen bij inschrijving voortaan een introductiepakket, bestaande uit vrijwilligersbeleid, de gedragscode vrijwilligers, de vrijwilligersovereenkomst en het AHN-identiteitspasje. Daarnaast worden nieuwe vrijwilligers geïnformeerd en begeleid door de coördinator vrijwilligers Digna Satinover.

Omdat dit nieuw beleid is, gaan we een inhaalslag maken en ontvangt ook u binnenkort dit pakket thuis. Op de thema-avond van 23 maart a.s. zullen wij dit onderwerp verder toelichten. Met eventuele vragen kunt u zich richten tot Digna Satinover.

\* De vrijwilliger kan **deskundigheidsbevordering** krijgen vanuit de AHN indien dit noodzakelijk of wenselijk is voor de werkzaamheden of de eigen ontwikkeling van de vrijwilliger. Tijdens de thema-avond op 23 maart a.s. willen wij samen met u in kaart brengen welke opleiding/training relevant kan zijn om uw rol van veldwerker, contact-

persoon en/of bestuurder nog beter te kunnen uitvoeren. Sylvia Rehorst van het SVN (Steunpunt Vrijwilligerswerk Nieuwegein) zal ons hierbij ondersteunen en tevens informatie geven over de Vrijwilligersacademie die op 7 december 2009 geopend is.

\* **Steekproefsgewijs onderzoek** naar kwaliteit van de dienstverlening. Om de kwaliteit, integriteit en veiligheid te kunnen bieden die hulpvragers mogen verwachten bij bemiddeling van hulp door de AHN, wordt geregeld onderzoek gedaan naar de ervaringen van de cliënt.

\* Een **klachtenprocedure**. Als er een klacht is dan wordt deze uitgezocht door de coördinator vrijwilligers Digna Satinover en wordt er vervolgens gezocht naar een oplossing.

Wij hopen en verwachten dat wij met deze voorzieningen beter in de behoeften en bescherming van hulpvragers en vrijwilligers kunnen voorzien. Mocht u naar aanleiding hiervan nog vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan niet

en neem contact met ons op. Namens het bestuur kan ik zeggen dat wij het zeer op prijs stellen als u met ons blijft meedenken.

Monique Laurier  
Voorzitter AHN

## Vrijwilligersmarkt op 10 april

Op 10 april wordt de jaarlijkse vrijwilligersmarkt georganiseerd in winkelcentrum City Plaza. Ook dit jaar heeft de AHN een kraam. Ons doel is om potentiële hulpvragers en hulpaanbieders te ontmoeten en hen te informeren over de AHN.

Wij zijn op zoek naar mensen die onze kraam willen bemensen. Iedereen die beschikbaar is om een paar uur of een dagdeel de kraam te bemensen vragen wij om contact met ons op te nemen via 030-6067409 of via [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl).

De vrijwilligersmarkt duurt van 11.00 tot 16.00 uur. Na afloop van de markt kan er worden nagepraat onder het genot van een hapje en een drankje.

## Nieuwe internetsite, nieuw e-mailadres

Vanaf heden is de nieuwe internetsite van de AHN in de lucht. Bent u ook zo benieuwd hoe hij eruit ziet? Ga naar [www.hulpdienstnieuwegein.nl](http://www.hulpdienstnieuwegein.nl) en bekijk de nieuwe uitstraling en de nieuwe inhoud. Het bestuur is erg tevreden met het resultaat.



Ook ons e-mailadres is gewijzigd. U kunt ons vanaf nu bereiken via [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl).

De adressen [ahn@pen.nl](mailto:ahn@pen.nl) en [alghulpdienstnieuwegein@gmail.com](mailto:alghulpdienstnieuwegein@gmail.com) vervallen per 1 april a.s. Tot die tijd worden berichten die naar deze twee adressen worden gestuurd nog gelezen, daarna niet meer.

## Contactpersoon gezocht

Netty de Vos is gestopt met haar werkzaamheden als contactpersoon. We zijn met spoed op zoek naar iemand die op maandag de telefoon wil beantwoorden. Heeft u interesse? Neem dan s.v.p. contact op met Digna Satinover via de e-mail: [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl).

Peer van Halderen neemt tijdelijk het telefonische spreekuur op maandag van 10.30 tot 12.00 uur waar, naast zijn aanwezigheid op vrijdag.



Het bestuur van de AHN:  
Monique Laurier, voorzitter - Ton van Uden, penningmeester - Digna Satinover, algemeen bestuurslid/coördinator

## Aanpassing vergoedingen

In de loop van de jaren zijn interpretatieverschillen ontstaan ten aanzien van de vergoedingen die vrijwilligers van een cliënt mogen vragen voor het doen van boodschappen en voor vervoer met de auto. Voor het bestuur was dit aanleiding om de regeling onder de loep te nemen en voor een eenvoudige en eenduidige regeling te kiezen. Hieronder volgen de uitgangspunten, die vanaf 1 maart 2010 gelden.

\* Voor **alle activiteiten** (wandelen, boodschappen doen, kleine klusjes, hulp bij administratie, begeleiding bij vervoer) die u namens de AHN voor een cliënt uitvoert, kunt u een kleine zorgvergoeding van € 1,35 per activiteit ontvangen (na afloop van het jaar). Voorwaarde is wel dat u de inzetlijsten invult. Voor deze activiteiten mag u géén vergoeding van de cliënt vragen.

\* Bij **vervoer** van de cliënt met de eigen

auto mag van de cliënt een vergoeding voor het gebruik van de auto worden gevraagd. *De vergoeding is € 0,45 per kilometer vanaf de locatie van de cliënt naar de bestemming en v.v. (retour), met een minimum van € 2,- per keer.* Ook eventuele parkeerkosten komen voor rekening van de cliënt.

\* Indien er sprake is van **autovergoeding** door de cliënt, dan zal het te betalen bedrag vooraf door de contactpersoon met de cliënt en de vrijwilliger worden afgesproken (te berekenen met de routeplanner van de ANWB). Daarmee worden misverstanden en verschillen van interpretatie voorkomen.

### De autovergoeding vraagt enige uitleg

Een vergoeding van € 0,45/km is een hoge vergoeding, ook in relatie tot de vergoedingen die werkgevers in de markt aan hun werknemers betalen.

Deze vergoeding is vrij hoog omdat er gerekend wordt vanaf het adres van de cliënt naar een bestemming en eventueel retour. De kilometers die u met uw auto moet maken om bij de cliënt te komen, zitten in de vergoeding besloten en mogen daarom niet in rekening worden gebracht bij de cliënt.

Om te voorkomen dat u als vrijwilliger "er qua kosten bij inschiet", omdat de afstand cliënt - bestemming (retour) relatief klein is (vaak bij boodschappen), mag een minimum-vergoeding van € 2,- per keer aan de cliënt worden gevraagd. Een minimale vergoeding van € 2,- komt overeen met een vergoeding van 4,4 km. Daarom is het pas zinvol om op kilometer-basis af te rekenen, indien de (retour) afstand cliënt-bestemming meer dan 4,4 km bedraagt. Dat zal bij boodschappen doen in de eigen woonplaats zelden het geval zijn.

Ton van Uden,  
penningmeester AHN

### Thema-avond

Afgelopen jaar hebben wij met succes een thema-avond georganiseerd voor u als vrijwilliger. Dit jaar doen wij dit weer.

De thema-avond vindt plaats op **dinsdag 23 maart van 19.00-21.30 uur**, op het kantoor aan de Richterslaan.

Sylvia Rehorst van het SVN (Steunpunt Vrijwilligerswerk Nieuwegein) komt langs om te vertellen over de Vrijwilligersacademie die opleidingen verzorgt voor vrijwilligers.

Uw inbreng wordt zeer op prijs gesteld. Heeft u zich nog niet opgegeven? Doet u dit dan alsnog vóór 20 maart via de uitnodiging die u thuis heeft ontvangen.

Vrijwilliger zijn ...  
*is vrijwillig maar niet vrijblijvend  
is verbonden maar niet gebonden  
is onbetaalbaar maar niet te koop  
is positief denken  
is positief doen*

Vrijwilliger zijn ...  
*geeft jezelf en de ander  
een goed gevoel*

(ingezonden door Peter Lievers)

Heeft u kopij, vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze nieuwsbrief, bel ons dan op 030-606 74 09 of stuur een mail naar [info@hulpdienstnieuwegein.nl](mailto:info@hulpdienstnieuwegein.nl).

### Redactie

Digna Satinover en Janneke Hartemink

### Vormgeving / verspreiding

Peer van Halderen

### Druk:

Huis-stijl Ontwerp & Fotografie

**Kompassie** verschijnt 4 x per jaar

Stichting Algemene Hulpdienst Nieuwegein - Richterslaan 60 - 3431 AK Nieuwegein