

Agenda

9 FEBRUARI

Training 'Grenzen stellen' - 't Veerhuis
9.30 – 12.30 uur

14 FEBRUARI

Koffieochtend
't Veerhuis
10.30 – 12.00 uur

2 MAART

Training 'Communicatieve vaardigheden'
't Veerhuis
9.30 – 12.30 uur

7 MAART

Jaarvergadering AHN 't Veerhuis
19.00 – 21.30 uur

24 APRIL

Koffiebijeenkomst
'special'
Nadere informatie volgt

5 JULI

Zomerbijeenkomst
16.00 – 20.00 uur

12 OKTOBER

Training 'Activerende gespreksvoering', 1^{ste} deel - 't Veerhuis
9.30 – 12.30 uur

17 OKTOBER

Koffiebijeenkomst
'special'
Nadere informatie volgt

26 OKTOBER

Training 'Activerende gespreksvoering', 2^{de} deel - 't Veerhuis
9.30 – 12.30 uur

13 DECEMBER

Eindejaarsbijeenkomst
17.30 – 20.00 uur

Beste vrijwilligers,



Namens bestuur en medewerkers van de Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein (AHN) wens ik u een gelukkig en gezond 2018! U leest het goed; de Stichting AHN is vlak voor de jaarwisseling formeel omgezet naar de Vereniging AHN.

Het lijkt wel oogsttijd, want vlak voor de jaarwisseling ontvingen wij ook bericht van de gemeente dat onze subsidieaanvraag voor een tweede duofiets is toegekend. Bovendien zijn

wij bijzonder blij met de hoge tevredenheidsscores die uit de tevredenheidsonderzoeken onder zowel hulpvragers, hulpverwijzers als vrijwilligers naar voren kwamen. U leest daar meer over in deze *Kompassie*.

Onze nieuwe medewerkster Rina Kuster en MAS-stagiaire Dewi van Onselen stellen zichzelf aan u voor, terwijl Sietse Sonsma het echtpaar Paulien en Henri Steenman interviewt.

Verder gaan wij in op nieuwe ontwikkelingen rond het AHN-activiteitenaanbod, de vervanging van het digitale matchingsysteem en de samenwerking met de Adviesraad Sociaal Domein. Ook kunt u kennis nemen van de Agenda 2018 en het trainingsaanbod en ik nodig u uit hier gebruik van te maken. De eerste ledenvergadering is op 7 maart as. Ik hoop leden van u dan te ontmoeten.

Ik wens u veel leesplezier!

Monique Laurier
Voorzitter Algemene Hulpdienst Nieuwegein

Wist je dat.....

- Eén van de belangrijkste gedragscodes van de AHN is dat de vrijwilligers geen geld van de hulpvragers mogen accepteren (ook niet zelf geld voorschieten!);
- Alleen voor het verrichten van vervoersdiensten ben je verplicht om € 0,45/kilometer bij de hulpvrager in rekening te brengen (met een minimumprijs van € 2,00);
- Het mogelijk verstandig is om altijd "anoniem" met de hulpvrager te bellen om te voorkomen, dat er eventueel misbruik gemaakt wordt van je privé telefoonnummer (dit doe je door eerst #31# te toetsen en daarna het nummer);
- Bemiddeling bij hulpvragen en vrijwilligers altijd via de AHN loopt. Indien (zorg) instellingen jou rechtstreeks benaderen voor een hulpvraag, verwijst je deze altijd door naar de AHN;
- Als je als vrijwilliger constateert, dat hulpvragers in de problemen komen, doordat zij niet de zorg krijgen die noodzakelijk is, je dit kan kortsluiten met het kantoor. Wij zullen dit dan aankaarten bij de verantwoordelijke instantie(s);
- Het jaarlijkse eindejaarsdiner op donderdag 14 december jl. heel goed bezocht is en het een groot succes genoemd mag worden;
- Als je als vrijwilliger het gevoel hebt, dat er geen klik (meer) is tussen jou en de hulpvrager(ster), je dit eveneens kan kortsluiten met het kantoor. Daar wordt dan vervolgens op zoek gegaan naar een andere vrijwilliger, die mogelijk beter past bij de desbetreffende hulpvrager(ster);
- Op 29 december 2017 het Bestuur bij de verantwoordelijke notaris hun handtekening heeft gezet om formeel van Stichting te wijzigen in een Vereniging;
- Op de website van de AHN heel veel nuttige en bruikbare informatie te vinden is. Op de website is er voor de vrijwilligers ook een inloggedeelte, waar nog meer informatie te vinden is;
- Door het aantrekken van een nieuwe vaste kracht het kantoor bijna de gehele week voor vrijwilligers bereikbaar is via T. (030) 307 3574;
- Op 28 januari 2018 onze eerste *Kompassie*-bijeenkomst en wandeling plaats gaat vinden. Vervolgens is dat om de week. Hou onze website in de gaten voor het thema en verdere informatie;
- Het klanttevredenheidsonderzoek hele mooie uitkomsten te zien geeft (gemiddeld een 8,2!!!) voor de werkzaamheden van de AHN-vrijwilligers.

Interview Familie Steenman



Het is dinsdagmiddag 19 december jl. en de klok geeft bijna drie uur aan. Ik ben in een 80-jaren straat met mooie leuke woningen. Ondanks dat het flauwe winterzonnetje haar best doet ben ik toch wel blij bij mijn gasten van deze keer naar binnen te "vluchten" om de behaaglijke warmte op te zoeken, want het is echt waterkoud!! Vandaag heb ik afgesproken met het echtpaar Paulien (64 jaar) en Henri Steenman (66 jaar). Binnengekomen bespeur ik ook hier de liefvallige en bijpassende sfeer. Ik ken het echtpaar alweer enige tijd en voel mij dan ook prima op mijn gemak. Ik krijg een kop (glühwein!) thee aangeboden met - hoe kan het anders - een kerstkransje uit de kerstattentie van de AHN voor alle vrijwilligers.

Tegenover mij zit Paulien met haar lieve warme uitstraling, haar open gezicht gecombineerd met een zachte duidelijke stem die je wel "dwingt" om te luisteren. Daarnaast zetelt manlief Henri, waarvan ik altijd vond en vind, dat hij een kwajongensuitstraling heeft (een soort Pietje Bell) met een ruzzak vol met humor! Twee vrijwilligers, heel gemakkelijk benaderbaar, die tot op de dag van vandaag bijzonder veel voor de Hulpdienst hebben betekend/betekenen en dus ook voor de diverse hulpvragers uit Nieuwegein. Paulien is coördinator van de levensboeken en Henri is de grote animator van de (kostbare) duofiets en redacteur voor de *Kompassie*. We zijn blij dat de gemeente Nieuwegein onze subsidieaanvraag voor een tweede duofiets heeft gehonoreerd, want er is enorm veel vraag naar het inzetten van de duofiets, dus een tweede exemplaar is van harte welkom.

Toen Henri in 2011 stopte met werken en zich "bescheiden" aanmeldde bij de Hulpdienst onder het motto "ik wil ALLES

wel doen" dacht hij snel in actie te komen (hoe heet het ook alweer, hoogmoed komt voor de val....), maar het bleef daarna wel heel erg lang stil en Henri werd niet gebeld. Pas nadat hij het kantoor erop attendeerde, dat hij zich graag wilde inzetten, kreeg hij zijn eerste klusje, te weten het knippen van een haag! Nou ja klusje, de haag bleek wel heel erg lang en ook nog eens hoog te zijn. Twee volle dagen was Henri ermee bezig en toen trok hij de conclusie, dat hier op een wel hele goedkope manier de inzet van een klusjesman/hovenier voorkomen werd en zo is uiteindelijk zijn allereerste "klant" uit het bestand geschrapt.

In die tijd ontstond ook het idee om de mogelijkheden te onderzoeken om met klanten, die zelf om diverse redenen niet meer konden fietsen, door middel van een tweezitter (de latere duo-fiets) onder begeleiding toch naar buiten te kunnen krijgen. Henri is de coördinator en voordat vrijwilligers met de kostbare duo-fiets de weg op mogen, gaat Henri altijd eerst zelf met de vrijwilliger op stap om zijn/haar kwaliteiten te toetsen.

De verhalen van Henri zijn wel heel erg aandoenlijk en emotioneel, zoals o.a. het verzoek van een dochter, die nog één keer heel graag samen met haar doodzieke vader een tochtje met de duo-fiets wilde maken. De vader genoot zichtbaar en intens van dit laatste fietstochtje en niet lang daarna overleed hij. Of het fietstochtje met een klant die helemaal uit zijn plaat ging (volgens mij ging Henri dat ook hoor!) toen hij samen met Henri oerend hard tijdens de fietstocht liedjes

van Annie M G Schmidt zong en waardoor ze toch wel veel bekijks hadden (ik zie het al helemaal voor me!). Dat er toch wel een stukje gezonde "ondeugd" in Henri zit, blijkt ook wel uit het verhaal dat hij op weg was met een zieke klant, die met een rolstoel vervoerd moest worden maar die zichtbaar genoot toen Henri hem aangaf, dat het allemaal nog veel mooier zou gaan worden, als ze een zogenaamde wheelie zouden gaan maken! De man kon niet meer praten maar zijn duim ging enthousiast opzichtig omhoog! Het is overduidelijk, dat de duo-fiets bij Henri in uiterst goede professionele handen is en hopelijk nog heel lang zal blijven, wat een enthousiasme en bezieling maar zeker ook wat een heerlijke humor.

Paulien kwam een aantal jaren later bij de Hulpdienst en gaf destijds aan, dat vooral schrijven toch wel haar ding was en haar belangstelling genoot. Ze volgde meerdere cursussen om zich in het schrijven verder te bekwamen en schreef in die tijd ook nog een kinderboek over nijlpaarden. Langzaam ontstond het idee (mede ook op basis van behoeften) om mensen hun levenservaringen te laten vertellen en die desgewenst op papier te gaan zetten en zo ontstonden uiteindelijk de huidige levensboeken.

Ik had geen enkel idee hoe zo'n levensboek eruit zag, maar nadat Paulien mij een aantal exemplaren had laten zien, was ik bijzonder onder de indruk. Het is ECHT een professioneel boekwerk; een mooie harde kaft, mooie lay-out en alle verhalen zijn prachtig voorzien van (oude)



Vervolg: Interview Fam. Steenman

foto's stammend uit het leven van de "verteller/ster" en het is wel een hele mooie herinnering voor de nabestaanden, als de verteller/ster is overleden. Het maken van deze levensboeken roept ook wel de nodige emoties op (ook bij de opsteller), want de verhalen bevatten soms ook hele nare ingrijpende ervaringen uit de jeugdperiode. Maar het praten hierover kan ook helend werken en voor een grote opluchting zorgen, als deze ervaringen opgeschreven worden en als naslagwerk doorgegeven worden aan de nabestaanden na het overlijden.

Zo was er een verteller die getraumatiseerd was in de tweede wereldoorlog en



daardoor niet in staat was om zijn ervaringen met zijn familie te delen. Omdat zijn kleinkinderen in Canada daar herhaaldelijk naar vroegen, wilde hij proberen om zijn ervaringen door een vrijwilliger op te laten tekenen. Het praten over de oorlog bleek hem erg mee te vallen en het hielp hem om deze zwarte bladzijde letterlijk en figuurlijk een plek te geven in zijn levensboek. Maar het is ook wel eens voorgekomen, dat het boek vanwege de nare herinneringen na afloop door de vertelster verscheurd werd, alhoewel het vertellen en opschrijven alleen al een hele grote opluchting voor de vertelster bleek te zijn. De kern van het schrijven van de levensboeken, is volgens Paulien dat de vrijwilliger het maken van het levensboek samen doet met de verteller/ster en daarbij tevens fungeert als een soort klankbord.

Paulien heeft dezelfde rol (klankbord) heel intensief uitgevoerd in de tijd, dat de allereerste initiatieven ontstonden om de status van de AHN eventueel te wijzigen van Stichting in Vereniging. Met name voor onze voorzitter Monique Laurier is Paulien destijds maar ook nu nog een grote steun geweest en voor die uiterst belangrijke rol verdient Paulien een dikke pluim!

Ik zou met het grootste gemak nog diverse A4-tjes vol kunnen schrijven met nog veel meer leuke en mooie ervaringen, maar de ruimte in de *Kompassie* is helaas beperkt. Op mijn laatste vraag aan Paulien en Henri of ze door blijven gaan met hun werkzaamheden bij de AHN, wordt dit door beiden bevestigend beantwoord met wel de kanttekening, dat de intensiteit toch wel enigszins moet afnemen om op die manier toch wat meer tijd voor zichzelf te krijgen. Ik schud als afscheid Henri enthousiast de hand en geef Paulien een dikke knuffel, wens ze hele fijne feestdagen en wil snel naar huis om aan mijn verhaal te kunnen beginnen. Ik heb er heel veel zin in, ben al in mijn hoofd drukdoende om alle verhalen te sorteren en weet als geen ander (zeker als bestuurslid!), dat deze twee pareltjes (en gelukkig heeft de AHN HEEL VEEL van deze pareltjes!!!) van groot belang zijn voor de AHN en diens hulpvragers. Mogelijk heb ik belangrijke info over het hoofd gezien c.q. vergeten, maar de aanvoer was dermate groot, dat slechts een klein deel beschreven kan worden. Dank jullie wel lieve Paulien en Henri!

Sietse Sonsma

Trainingen 'grenzen stellen' en 'communicatieve vaardigheden'

Gegeven de ontwikkelingen in de zorg, waarbij er steeds meer van vrijwilligers wordt verwacht, is het belangrijk om de eigen grenzen te bewaken en deze ook te communiceren. Hulpvragers worden namelijk steeds kwetsbaarder en kunnen soms ingewikkeld gedrag vertonen.

Voor de AHN is het belangrijk dat haar vrijwilligers voldoening blijven halen uit het bieden van ondersteuning. En dat zij dit kunnen volhouden. Daarom zal Desiree Helmond van trainingsbureau TrainenMetZorg, 'op maat' trainingen verzorgen op de gebieden van 'grenzen stellen' en 'communicatieve vaardigheden'. Vanwege het interactieve karakter van deze trainingen wordt er uitgegaan van minimaal 8 en maximaal 16 deelnemers. In verband hiermee is aanmelding vooraf noodzakelijk.

Training 'grenzen stellen en (her)kennen van valkuilen' (1 dagdeel), op 9 februari 2018

De grenzen tussen de formele en informele zorg verschuiven. Tijdens deze bijeenkomst zal worden ingegaan op waar grenzen liggen. Er zijn verschillende soorten grenzen: persoonlijke, relationele, functionele en organisatorische. Door de snelle

maatschappelijke veranderingen is het belangrijk om regelmatig met elkaar van gedachten te wisselen waar grenzen liggen en je eigen valkuilen te (her)kennen.

Training 'communicatieve vaardigheden bij het omgaan met ingewikkeld gedrag' (1 dagdeel), op 2 maart 2018

Wat iemand als ingewikkeld of uitdagend ervaart is heel persoonlijk. Tijdens deze training krijgt u handvatten aangereikt die u kunnen helpen om gevoelige onderwerpen aan te snijden bij klanten en om lastige situaties bespreekbaar te maken. Onderwerpen die aan de orde komen zijn gesprekstechnieken (luisteren, samenvatten en doorvragen), het bespreekbaar maken van verwachtingen en opkomen voor jezelf.

Heeft u belangstelling voor één of beide trainingen, meld u dan z.s.m. aan via kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl of T. (030) 307 3574.

N.B. Bij minder dan 8 deelnemers zal een training niet doorgaan. Dat wordt een week voor de trainingsdatum bepaald. Meld u daarom tijdig aan.

Eindejaarsfestijn 14 december 2017

“Afwisseling van spijs doet eten”. Met dit wijze gezegde en de eerste wet van Gossen (het afnemende grensnut) in het achterhoofd is het feestcomité diverse eetgelegenheden gaan onderzoeken op geschiktheid. Restaurant Goya waar wij de laatste drie jaar heerlijk hebben gegeten, passeerde ook nog even de revue maar verandering is voor zo’n dynamische club als de AHN toch echt wel wenselijk. Bijna 60 man tevreden stellen is een behoorlijke uitdaging. De selectie is denk ik gedaan aan de hand van proefentjes. Ik zou dan ook volgend jaar graag in de feestcommissie willen zitten hoewel mijn diëtist daar niet blij mee zal zijn.

De uiteindelijke keuze is gevallen op Boerderij De Middenhof Bistronomie. Ik ben direct toen ik van deze locatie hoorde naar hun website gegaan. Dit restaurant beschrijft zichzelf als een oase van 19e eeuwse rust en eenvoud. Vol verwachting zijn wij op 14 december jl. met een auto vol met AHN-koekblikken naar De Middenhof getogen. Bij binnenkomst voelt het alsof je in een warm bad stapt. Heerlijk een grote groep gelijkgestemden. Nadat iedereen een zitplaats had gevonden hoorde je van alle kanten geanimeerde gesprekken. Vrijwilligers met gehoorapparaten konden hun toestel uitzetten. Het was een kakafonie van geluid. Toen het glas tomatensoep werd geserveerd werd het al wat rustiger.

Na verloop van tijd werden zes tableaus met heerlijke vis en vlees gepresenteerd. Deze werd geflankeerd door grote bakken met salade en brood. Toen het sein “aanvallen” werd gegeven stond er in een mum van tijd een lange rij met borden dragende vrijwilligers geduldig te wachten. De bordjes werden op “gepaste” wijze gevuld. Ondergetekende vond de verstrekte borden wat aan de kleine kant en heeft in de keuken om een groot bord gevraagd. Mijn echtgenote zat veilig ver weg zodat ik mijn gang kon gaan. Het geluidsniveau was tijdens het eten beduidend lager.

Degene die reeds voldaan waren van alle lekkernijen keken wat beteuterd toen er later ook nog diverse schalen met warme gerechten werd geserveerd. Toch werd er van deze lekkernijen volop gegeten. Hierna, het kan niet op, werd er een giga ijstaart geserveerd. Met sputterend vuurwerk werd deze binnengedragen. Op ieder bordje met ijs werden ook nog warme kersen gedrapeerd. De meeste vrijwilligers konden daarna geen boe of bah meer zeggen. Na een kopje koffie met bonbon was dit gezellige festijn ten einde gekomen.

Ik kan wel zeggen dat het organisatiecomité erin geslaagd is iets heel mooi en gezelligs neer te zetten. Hartelijk dank daarvoor. De bijgevoegde foto’s zullen het bovenstaande verhaal onderstrepen.

Henri Steenman





Resultaten tevredenheids- onderzoeken 2017

Evenals in 2011 en 2013 zijn er medio 2017, tevredenheids-
onderzoeken gedaan onder hulpvragers¹, hulpverwijzers en
vrijwilligers van de AHN. Dit doen wij om inzicht te krijgen in de
ervaringen met onze dienstverlening en op welke punten deze
wellicht verbeterd kan worden. Wij zijn dan ook blij met de
goede respons van de hulpvragers (118 reacties, 24% respons)
en vrijwilligers (48 reacties, 42 % respons). De respons van
hulpverwijzers (professionele organisaties) lag met een totaal
van 11 respondenten (26% respons) helaas wat aan de lage
kant. Niettemin blijkt dat de meningen van hulpverwijzers in
grote lijnen overeenkomen met die van hulpvragers.

Wij zijn bijzonder trots op de grote tevredenheid en waardering
voor onze vrijwillige dienstverlening in zijn geheel. Zo gaven
onze hulpvragers ons een gemiddeld rapportcijfer van 8,2.
Onze vrijwilligers beoordeelden ons met een gemiddeld rap-
portcijfer van 8,1 en de verwijzers die gereageerd hebben
beoordeelden ons met een gemiddelde van 7,9. Een prachtige
waardering!



Specifieke bevindingen AHN-dienstverlening

Waardering van hulpvragers en verwijzers over diverse aspecten van de dienstverlening:

- 83% van de hulpvragers en 50 % van de verwijzers is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de AHN;
- 83% van de hulpvragers en 82 % van de verwijzers is (zeer) tevreden over het contact (via telefoon of mail) met de AHN;
- Van de hulpvragers heeft 65% binnen één week en 91% binnen één maand hulp ontvangen van de cliënten die via verwijzers aangemeld werden voor hulp, ontving 42% binnen één week en 92% binnen drie weken hulp van de AHN;
- 87% van de hulpvragers is (zeer) tevreden over de snelheid waarop zij hulp kregen;
- 97% is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de AHN-vrijwilliger;
- 94% van de hulpvragers is (zeer) tevreden over de behulpzaamheid van de AHN-vrijwilliger;
- 92% van de hulpvragers is (zeer) tevreden over de werkzaamheden van de AHN-vrijwilliger;
- 100% van de verwijzers is (zeer) tevreden over de samenwerking met de AHN;
- Verwijzers geven aan dat 90% van hun cliënten positief is over de geboden hulp door AHN-vrijwilligers; negatieve reacties hebben vooral betrekking op de gevraagde reiskostenvergoeding.

Waardering van vrijwilligers over diverse aspecten van de dienstverlening:

- 81% van de vrijwilligers vindt dat de verstrekte informatie over de hulpvraag voldoende is en 86% vindt dat de informatie altijd/meestal correct is;
- 63% van de vrijwilligers is (heel) tevreden over de bereikbaarheid van de AHN en 71% is (heel) tevreden over het contact met kantoor;
- 95% van de vrijwilligers die in het verleden wat gemeld heeft, geeft aan dat dit opgepakt wordt;
- 96% van de vrijwilligers vindt dat het contact met hun hulpvragers (heel) goed verloopt;
- 88% van de vrijwilligers vindt het vrijwilligersbeleid en de gedragscode van de AHN (heel) duidelijk en 95% geeft aan hier niets in te missen. Echter vraagt 5% van de vrijwilligers meer aandacht voor het bewaken van de grenzen aan het vrijwilligerswerk;
- 85% van de vrijwilligers geeft aan het gebruik van de AHN-identiteitspas nuttig te vinden;
- 85% van de vrijwilligers heeft in de afgelopen jaren meegedaan aan activiteiten voor vrijwilligers (scholing, intervisie, koffieochtenden, seizoen afsluitingen) en 67% geeft aan hier (heel) tevreden over te zijn. Een deel van de vrijwilligers staat neutraal (23%) tegenover het activiteitenaanbod of heeft hierover geen mening (8%);
- 90% van de vrijwilligers leest onze nieuwsbrief 'de Kompasie' altijd/meestal en 92% is (zeer) tevreden over de inhoud hiervan.

De vernieuwde AHN-website wordt een goed en nuttig initiatief genoemd. Deze wijst de weg naar een breed en toegankelijk hulp- en ondersteuningsaanbod. Desondanks wordt de website weinig geraadpleegd, noch door verwijzers noch door hulpvragers. Dat moet beter.

¹ inwoners die rechtstreeks een beroep doen op de vrijwillige hulpverlening van de AHN.

Vervolg: Resultaten tevredenheids- onderzoeken 2017

Verbeteringen

Op basis van de bevindingen uit deze tevredenheidsonderzoeken zullen wij direct een aantal verbeteringen in de bedrijfsvoering doorvoeren, nl:

- Per 1 januari 2018 zal de AHN-hulplijn tijdens werkdagen een uur langer direct bereikbaar zijn, nl. tussen 10.00 - 12.30 uur op T. (030) 606 7409;
- De telefonische bereikbaarheid voor vrijwilligers is verruimd. De AHN is tijdens werkdagen direct telefonisch bereikbaar op T. (030) 307 3574;
- Verwijzers zullen voortaan structureel geïnformeerd worden indien hun cliënt bemiddeld is naar hulp.

De verbetering van de 'zichtbaarheid' van de AHN en de sociale kaart op de AHN-website vraagt continu aandacht. Wij doen graag een beroep op vrijwilligers, om deel te nemen aan een 'werkgroep PR' voor het bevorderen van onze naamsbekendheid. U kunt uw belangstelling kenbaar maken via kantoor: kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl of T. (030) 307 3574.

Over de planning en het programma van de koffieochtenden liepen de meningen van vrijwilligers sterk uiteen. Komend jaar gaan wij daarom wat experimenteren met alternatieve programma's.

Betekenis voor hulpvragers en vrijwilligers

De tevredenheidsonderzoeken tonen aan dat hulpvragers, verwijzers en vrijwilligers over het algemeen erg tevreden zijn over de dienstverlening van de AHN. Gevraagd naar verbeteringsuggesties, reageerden een aantal hulpvragers en verwijzers dat zij graag een verbreding van ons hulpaanbod zien. Naast suggesties voor verbetering werden wij vooral overstelpt met bliken van waardering (zie kader).

Bliken van waardering door hulpvragers en verwijzers:

- Behoeft geen verbetering.
- Geweldig werk wat deze mensen doen, komt uit het hart!
- De totale performance van de AHN kan ik in slechts drie letters samenvatten: TOP.
- No nonsens, passende hulp wordt snel geboden. Mouwen opstropen en aan het werk. Cliënten zijn positief over de hulp.
- Fantastische organisatie vooral voor hen die zich niet meer zo gemakkelijk kunnen verplaatsen.
- Zoveel hulp door vrijwilligers geboden, klasse!
- Alles was bijzonder goed geregeld.
- Ben heel blij dat zoiets bestaat.
- Ik mis niets en hoop dat het zo zal blijven zoals het nu geregeld is.
- Snelle hulp, mensen die weten waar ze het over hebben.
- Ik vind het fantastisch. Ben nu 85 jaar en hoop op jullie hulp de komende jaren.
Mijn complimenten voor alle vrijwilligers.
- Heel tevreden en blij met de AHN en ook met dezelfde vrijwilliger die als het nodig is bij ons komt klussen. Kwaliteit zoals die nu is voortzetten.

Uit het vrijwilligerstevredenheidsonderzoek blijkt bovendien een grote betrokkenheid en intrinsieke motivatie van AHN-vrijwilligers, nl.:

- 83% van de vrijwilligers is al langer dan één jaar en 61% is al langer dan 4 jaar actief voor de AHN;
- 90% van de vrijwilligers is minimaal één keer per maand actief en 71% is minimaal één keer week actief als AHN-vrijwilliger. Bovendien wil 8% van de respondenten zich nog vaker inzetten;
- 80% van de vrijwilligers wil hiermee iets voor de medemens (70%) of de samenleving (10%) betekenen. En 19% van de vrijwilligers ziet het vrijwilligerswerk als een zinvolle besteding van zijn/haar vrije tijd (13%) of zinvol gebruik van de eigen mogelijkheden/talenten (10%). Een enkele vrijwilliger merkt op dat hij/zij zelf niet eenzaam wordt door zich in te zetten voor de medemens.



AHN-vrijwilligers worden gemotiveerd door *zingeving* en *betekenisgeving*. Gezien de scores en de feedback van hulpvragers en hulpverwijzers slagen jullie hier uitermate goed in! Hartelijk dank daarvoor!

Namens het bestuur,
Monique Laurier



Transformatie van Stichting naar Vereniging Algemene Hulpdienst Nieuwegein

Op 29 november 2017 heeft de Rechtbank toestemming gegeven om de Stichting AHN om te zetten in een Vereniging AHN. Met de ondertekening door het Bestuur van de akte van omzettingen en statutenwijzigingen op 29 december jl., is de Vereniging AHN een feit!

Hiermee wordt invulling gegeven aan één van de drie koersbepalende uitgangspunten die de AHN-vrijwilligers tijdens de gespreksavond op 10 oktober 2016 hebben geformuleerd, zijnde:

1. Behoud van de AHN-identiteit 'van, voor en door inwoners uit Nieuwegein'.
2. De AHN versterken met een minimale basis aan betaalde krachten, zodat de groeiende organisatie kan blijven inspelen op de ontwikkelingen die er op ons af komen.
3. Voorkeur van een verenigingsmodel boven een stichtingsmodel, de huidige bestuursvorm.

Deze uitgangspunten geven richting aan de wijze waarop de AHN, zowel inhoudelijk als organisatorisch wil inspelen op de stille verschuiving van beroepszorg naar meer vrijwilligerszorg in de samenleving. In het artikel 'Transformatie en groei van de Algemene Hulpdienst Nieuwegein', in de *Kompassie* van september 2017 wordt hier uitgebreid op ingegaan.

In vergelijking met het stichtingsmodel biedt het verenigingsmodel betere garanties voor het bewaken van de eigen koers en identiteit van de AHN.

In een vereniging ligt de uiteindelijke zeggenschap immers bij de leden (vrijwilligers). Gegeven de veranderende omgeving van zorg en welzijn, waarbij er steeds meer van vrijwilligers wordt verwacht, is behoud van draagvlak onder vrijwilligers van groot belang. Vrijwilligers zijn immers degenen waarop de AHN draait.

Zeggenschap vergt ook verantwoordelijkheid. Jaarlijks wordt er tenminste één Algemene Vergadering gehouden voor de leden. Onze eerste Algemene Vergadering staat gepland op woensdag 7 maart 2018. Tijdens deze vergadering brengt het bestuur verslag uit over het gevoerde beleid en legt het de jaarrekening en het huishoudelijk reglement ter toelichting en goedkeuring voor aan de algemene vergadering. Ook willen wij van deze gelegenheid gebruik maken om met jullie van gedachten te wisselen over beleidskaders en de ontwikkeling van onze dienstverlening. Wordt vervolgd!

Monique Laurier



Introductie Rina

Hallo allemaal,

Voor de *Kompassie* en haar lezers/vrijwilligers stel ik mij graag even voor zodat jullie weten wie er achter dat nieuwe gezicht schuil gaat.



Ik ben Rina Kuster, 56 jaar en woonachtig in Houten, getrouwd en moeder van 3 zonen. Sinds 15 november ben ik in dienst gekomen bij AHN als Begeleider Vrijwillige Hulpverlening en Participatie. De bedoeling is dat ik mij grotendeels ga bezighouden met het ontwikkelen van (nieuwe) groepsbijeenkomsten. Nadat ik 4 jaar geleden ben afgestudeerd in psychosociaal werk ben ik als vrijwilliger actief geworden bij Slachtofferhulp Nederland in het opvangen en begeleiden van slachtoffers van een misdrijf of verkeersongeval. Verder begeleid ik in Houten rouwgroepen en ben voorganger bij kerkelijke uitvaarten. Het is dankbaar werk om met de familie te zorgen voor een waardig afscheid van hun dierbare. In mijn verdere vrije tijd wandel ik graag, het liefst in de natuur

en ik hou van koken, heerlijk eten en een goed boek.

De eerste weken bij AHN zitten er inmiddels op en ik ben allemaal enthousiaste, betrokken en bevlogen vrijwilligers tegengekomen die zich met hart en ziel inzetten voor de medemens. Fijn dat ik daar ook mijn steentje aan mag bijdragen.

Met elkaar zijn we AHN en mocht je ideeën hebben of vragen of opmerkingen, dan hoor ik het graag. In principe werk ik op dinsdag, woensdag en donderdag.

Rina Kuster
begeleider@hulpdienstnieuwegein.nl
T. (030) 307 3574

Introductie Dewi

Mijn naam is Dewi van Onselen. Ik ben veertien jaar oud en loop een maatschappelijke stage bij de AHN. Vrienden van mij volgden stages bij hun hobby's, maar ik zocht meer uitdaging. Ik wilde iets doen waar ik nog geen ervaring mee had en dus nog veel van kon leren. Via het internet heb ik de AHN leren kennen. Door het sturen van een mailtje ben ik bij de AHN terecht gekomen. Samen met Sietse Sonsma interview ik vrijwilligers over hun ervaringen bij de AHN. We zijn van plan om een boekje uit te brengen met daarin de mooie verhalen die vrijwilligers ons vertellen.



Ik heb al heel veel mooie verhalen gehoord en ik vind het ook heel leuk om te doen. Door de gesprekken merk ik dat de vrijwilligers onbaatzuchtig anderen helpen, dit vind ik een hele mooie eigenschap. Ik hoop dat ik de verhalen van de mensen die ik gesproken heb zo kan verwoorden dat het andere mensen inspireert.

Dewi van Onselen

Ontwikkelingen in het AHN-activiteitsaanbod

De AHN draait op volle toeren. Want, ook al zijn de jaarcijfers 2017 nog niet bekend, het is wel duidelijk dat wij met elkaar weer meer hulp geboden hebben dan in voorgaande jaren. Die hulp bestaat tot nu toe vooral uit één op één ondersteuning bij activiteiten die in de levenssfeer van hulpvragers thuis liggen.

Daarnaast zien wij steeds vaker dat de AHN door gemeente en partnerorganisaties wordt benaderd met vragen die gericht zijn op de maatschappelijke participatie van kwetsbare groepen. Hierbij staat niet de hulpverlening centraal, maar de participatie van mensen die om wat voor reden dan ook in een kwetsbare situatie zitten. De één op één hulpverlening aan kwetsbare inwoners, leent zich hier slechts in beperkte mate voor. Daarom zoeken wij naar alternatieve mogelijkheden, om invulling te geven aan deze veranderende vraag. Onze nieuwe medewerkster Rina Kuster, is hier al volop mee bezig.



Kompassie bijeenkomsten en -wandelingen

Vanaf januari starten wij op de zondagochtenden met zgn. Kompassie bijeenkomsten en -wandelingen aan de hand van interessante levensthema's. De bijeenkomsten vinden twee keer in de maand plaats, de ene keer nodigen wij een spreker uit en de andere keer is er gelegenheid om elkaar (weer) te ontmoeten onder het genot van een kopje thee of koffie. Beide keren is er gelegenheid aansluitend al wandelend verder in gesprek te gaan. De eerste bijeenkomst en wandeling vindt plaats op 28 januari met als thema "Omgaan met een (ingrijpende) levensgebeurtenis". De inleiding wordt verzorgd door het coachingsbureau van Mart Overdijk & Celine Breeuwsma. De bijeenkomsten vinden plaats in Wijkhuis De Steeg, Hoornseschans 101, Nieuwegein. De bijeenkomsten starten om 10.30 uur en eindigen uiterlijk om 13.00 uur. Actuele informatie, data en tijden zijn te vinden op onze website www.hulpdienstnieuwegein.nl

Bij de afweging of de AHN zal inspelen op nieuwe vraagstukken hanteert het bestuur de volgende randvoorwaarden:

- De vraag moet aansluiten bij onze missie en visie en op te lossen zijn met behoud van de AHN-identiteit 'van, voor en door inwoners uit Nieuwegein';
- Onze zorgplicht voor zowel hulpvragers als vrijwilligers mag niet onder druk komen te staan.

In het kader van de veranderende vraag zijn er twee nieuwe projecten (zie hier onder) in voorbereiding.

Wil je meedenken en meedoen? Meld je dan aan via: kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl, T. (030) 307 3574.

Monique Laurier



Klusploegen

Verder willen wij in 2018 één of meerdere ploegen formeren rondom klussen, tuinonderhoud of opruimactiviteiten. Achtergrond hiervan is dat de gemeente gevraagd heeft of wij vrijwilligerswerk kunnen bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of een andere uitdaging. Door klussen groepsgewijs aan te pakken, zouden wij hier invulling aan kunnen geven. Bovendien is gebleken dat er veel vraag is naar het uitvoeren van grotere klussen voor mensen die een smalle beurs hebben. Hoe wij dit handen en voeten zouden kunnen geven en waar wij de 'knip' leggen, weten wij nog niet. Daarover willen wij met jullie in gesprek. Dit gesprek vindt plaats op 29 januari, van 19.00-21.00 uur in 't Veerhuis.

Welkom...

...nieuwe vrijwilligers:

- Sadiq Sati
- Tineke van den Berg
- Conny de Ruijter
- Eric Hoebee
- Dewi van Onselen
- Elly Bloemendaal
- Paul Baars
- Jeanet Baars

We wensen iedereen een fijne tijd toe bij de AHN!

Jubilea

5 jaar:

- Tineke Brouwers
- Mehmet Gurdal
- Cees van den Hoek
- Cieran Wright

10 jaar:

- Ruud van Gelder

Van harte gefeliciteerd met jullie jubileum bij de AHN en bedankt voor jullie bijzondere inzet.

Bedankt...

...en tot ziens:

- Biny van Wijngaarden
- Albert ter Meulen
- Bob Bokking
- Ankie Bakker
- Kasper Nijsen
- Bert Knol
- Theo van der Bilt
- Truus Rutgers

Bedankt voor jullie bijzondere inzet!

Geert gaat met pensioen

De AHN werkt al sinds jaar en dag met "Geert", dat is de historische naam die AHN-ers hebben gegeven aan hun digitale administratiesysteem. De contactpersonen gebruiken het om de hulpvragen aan vrijwilligers te koppelen en verder wordt het gebruikt voor management informatie t.b.v. de verantwoording naar de gemeente. Geert heeft de AHN jarenlang trouw gediend maar was duidelijk niet meer de jongste. De verschillende "oplapbeurten" die nodig waren om hem bij de tijd te houden begonnen steeds meer hun sporen na te laten, met als gevolg dat de systeembeheerder, Rita Bos en Monique Laurier jaarlijks heel wat handmatige tellingen moesten verrichten.

Het was dus hoog tijd voor een nieuw systeem dat aan de eisen van de tijd zou voldoen. Dit komt op een goed moment omdat de hele AHN bezig is met een ronde om verder te professionaliseren. De eisen en wensen van de betrokkenen met het oog op de toekomst konden nu worden meegenomen. Een werkgroep bestaande uit Tom van Boven, Ron Keiman, Rita Bos en Paulien Steenman is met deze eisen de boer op gegaan en we hebben een automatiseringssysteem gevonden dat er (bijna) naadloos op past, Qsuite van Novire. Novire is een kleinschalig softwarebedrijf gerund door vrouwen, dat exclusief werkzaam is voor de (in)formele zorgsector.

Qsuite zal in het begin van dit jaar door AHN-ers in samenwerking met Novire voor de AHN worden ingericht. Dat wordt nog een hele klus want we hebben ervoor gekozen om met een "schone lei" te beginnen, alleen de NAW-gegevens van vrijwilligers en cliënten worden overgenomen uit Geert.

We hebben er vertrouwen in dat met Qsuite de AHN weer jaren vooruit zal kunnen.

Tom, Ron, Rita, Paulien

Adviesraad Sociaal Domein doet beroep op ervaringsdeskundigheid AHN-vrijwilligers

Eind 2017 werd de AHN benaderd door Peter Selten, voorzitter van de Adviesraad Sociaal Domein Nieuwegein. Hij doet een beroep op de AHN om ervaringskennis op het gebied de zorg- en hulpverlening met de Adviesraad te delen.

De Adviesraad adviseert het college en de gemeenteraad over de inhoud en uitvoering van het beleid op de zorg- en hulpverlening. En dan met name op de gebieden die sinds vorig jaar door de rijksoverheid aan de gemeenten zijn overgedragen, namelijk: de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de Jeugdwet (Jeugdzorg) en de Participatiewet (ondersteuning bij arbeidsinschakeling en bijstand).

De gemeente verwacht van de Adviesraad dat die het geluid van de inwoners van Nieuwegein laat doorklinken in haar adviezen. Daarom zoekt de Adviesraad ingangen bij Nieuwegeinse organisaties die werkzaam zijn in het sociaal domein.

Omdat AHN-vrijwilligers veel contact hebben met kwetsbare inwoners zou de Adviesraad jullie ervaringsdeskundigheid graag betrekken bij hun advieswerk richting gemeente.

Het AHN-bestuur ziet dit als een extra mogelijkheid om het welzijn van kwetsbare inwoners te bevorderen. Afsproken is dat de Adviesraad de AHN voor gerichte adviesvragen kan benaderen. En omgekeerd dat de AHN signalen uit het vrijwilligersveld die om aandacht vragen ook ongevraagd met de Adviesraad zal delen.

Mocht uw hulpvrager of u als vrijwilliger binnen de hulpverleningspraktijk aanlopen tegen zaken die naar uw idee verbetering behoeven, laat het ons dan a.u.b. weten. Wij kunnen deze signalen dan doorgeven aan de Adviesraad Sociaal Domein.

Monique Bouwman

Contact

Redactie

Henri Steenman, Sietse Sonsma, Monique Bouwman en Monique Laurier.
Heeft u kopij, vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze nieuwsbrief, bel ons dan op (030) 307 3574 of stuur een mail naar kantoor@hulpdienstnieuwegein.nl.

Kompassie verschijnt 3 keer per jaar.

Vereniging Algemene Hulpdienst
Nieuwegein

Tel: (030) 606 7409
info@hulpdienstnieuwegein.nl
www.hulpdienstnieuwegein.nl



“

Als passie plicht
vervangt, wordt
geluk geboren.

”