

Jaarverslag 2010

VRIENDEN dienst

Zuid-Holland Noord

Jolanda Barten | Geny Sauveur | Wilma Jager

Inhoudsopgave

<i>Organisatie</i>	4
Doelstelling	
Ziektebeelden	
Uitgangspunten	
Werkwijze	
Handboek Vriendendienst	
Website	
Financieel kader	
Registratiesysteem	
Aantal hulpvragen	
Samenwerking	
Activiteiten	
Waardering van vrijwilligers	
Resultatenoverzicht jaargegevens 2010	
1 <i>Regio Duin en Bollenstreek</i>	6
1.1 Inleiding	
1.2 Ondersteuning	
1.3 Resultatenoverzicht Duin- en Bollenstreek per 31-12-2010	
1.4 Werving van vrijwilligers en PR-activiteiten	
1.5 Slotbeschouwing	
2 <i>Regio Leiden</i>	8
2.1. Inleiding	
2.2. Samenwerking	
2.3 Vrijwilligers	
2.4 Werving van vrijwilligers en PR activiteiten.	
3 <i>Regio Rijnstreek</i>	11
3.1 Inleiding	
3.2 Ondersteuning	
3.3 Deelnemers	
3.4 Vrijwilligers	
3.5 Waardering vrijwilligers	
3.6 Werving vrijwilligers, pr-activiteiten	
3.7 Slotbeschouwing	

Jaarverslag 2010



Zuid-Holland Noord

Organisatie

Samenwerking

De Vriendendienst Zuid Holland Noord is een samenwerkingsproject van Rivierduinen, Libertas, ActiVite en WWZ-Mariënstaete-Valent. De coördinatoren uit Leiden (1 fte) en de Duin- en Bollenstreek (0,67 fte) zijn in dienst van Rivierduinen en de coördinator Rijnstreek (0,50 fte) is in dienst van Bureau Informele Zorg van ActiVite.

De drie coördinatoren van de Vriendendienst hebben een HBO opleiding en worden operationeel ondersteund.

De regio's omvatten de volgende gemeenten:

- regio Duin- en Bollenstreek: Hillegom, Katwijk, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen
- regio Leiden: Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten, Warmond en Zoeterwoude
- regio Rijnstreek: Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop, Kaag en Braassem en Rijnwoude

In de regio Rijnstreek was tot 1 september 2010 Marian Krol (0,56 fte) als coördinator werkzaam. Vanaf die datum zijn haar taken overgenomen door Wilma Jager (0,50 fte).

Doelstelling

Doelstelling van de Vriendendienst is bevordering van integratie en maatschappelijke participatie in de samenleving van mensen met een psychiatrische achtergrond door middel van contact en ondersteuning door vrijwilligers, ter vermindering van sociaal isolement.

Ziektebeelden

De deelnemers hebben uiteenlopende ziektebeelden op het gebied van psychiatrie. Soms zijn er ook lichamelijke aandoeningen en/of meerdere psychiatrische aandoeningen. De ziektebeelden die voorkomen zijn psychische beperking angststoornis, depressie, psychose, schizofrenie, autisme, gedragsstoornissen zoals borderline en soms is het ziektebeeld niet bekend bij de deelnemer.

Uitgangspunten

Voor de Vriendendienst gelden de volgende uitgangspunten:

- De ondersteuning door vrijwilligers is aanvullend op het reguliere aanbod en geen verlengstuk of vervanging van de hulpverlening;

- De privacy van de deelnemer en de vrijwilliger moet zijn gewaarborgd;
- De mogelijkheden van de vrijwilliger en de vraag van de (ex)-cliënt (de deelnemer) moeten op elkaar aansluiten;
- Het werk van de vrijwilliger met de deelnemer moet voldoen aan de toetsingscriteria van het vrijwilligerswerk en zijn relatie met de deelnemer moet voldoen aan de regels die voor dit project zijn vastgesteld; het af te sluiten vrijwilligerscontract is op deze criteria en regels gebaseerd.

Werkwijze

De coördinator heeft intakegesprekken met de toekomstige deelnemers en vrijwilligers. Nadat gekeken is welke vrijwilliger en deelnemer kennis gaan maken, wordt een kennismakingsgesprek tussen vrijwilliger en hulpvrager gepland om een koppeling te maken tussen beiden. Vanaf dat moment is er één keer per week of per 2 weken een contactmoment, zo mogelijk voor de periode van een jaar. In dit contactmoment worden activiteiten gedaan, zoals een hobby uitoefenen, koffie drinken, een wandeling maken. De koppeling wordt begeleid door de coördinator van de Vriendendienst.

Handboek Vriendendienst

In 2010 is het Handboek Vriendendienst bijgesteld in het kader van HKZ normering. In het handboek staan alle procedures en protocollen beschreven.

Website

De Vriendendienst Zuid Holland Noord heeft een eigen website www.vriendendienst.info die in 2010 geheel vernieuwd is.

Financieel kader

Gemeente Leiden heeft sinds de invoering van de Wmo de regiefunctie voor de gemeenten in de regio Zuid Holland Noord vervuld ten aanzien van de verdeling van subsidiegelden. Door de samenwerkende organisaties is een gezamenlijke subsidie aanvraag ingediend en toegekend door de gemeente Leiden.

Registratiesysteem

Vriendendienst Zuid Holland Noord is aangesloten bij Mezzo, de landelijke vereniging voor mantelzorgers en vrijwilligerszorg. Voor registratie wordt door de coördinatoren van Duin- en Bollenstreek en Leiden gebruik gemaakt van

het ERP-systeem; de coördinator Rijnstreek gebruikt het registratiesysteem van Mezzo.

Aantal hulpvragen

Er wordt gewerkt volgens het HHM referentiemodel. Uitgaande van dit model kan - door de intensiteit van de hulpvraag en de duur van de geboden hulp - per fte één uur praktische coördinatie Vriendendienst per week gemiddeld ca. 1 á 1,5 hulpvragen beantwoorden. Omgerekend is dit 1 fte voor jaarlijks 40 á 50 hulpvragen. Een hulpvraag is een begeleide koppeling.

Samenwerking

Hoewel vanuit verschillende organisaties wordt gewerkt, is de werkwijze van de drie coördinatoren zo veel mogelijk op elkaar afgestemd. Er zijn regelmatig overleggen tussen de coördinatoren.

Zo is er een gezamenlijke folder voor deelnemers en vrijwilligers, het Handboek Vriendendienst is in 2010 volledig herzien en in de drie regio's wordt vanaf 2010 een verklaring Omtrent Gedrag gevraagd aan de toekomstige vrijwilliger.

Activiteiten

Nieuwjaarsbijeenkomst

In januari is een Nieuwjaarsbijeenkomst georganiseerd voor vrijwilligers tijdens de eerste thema avond van het jaar 2010. Met een hapje en een drankje werd uitgesproken wat een grote betekenis vrijwilligers hebben in het leven van hun maatje.



Voorjaarsactiviteit

Op 5 juni was het Voorjaarsuitje georganiseerd door de Vriendendienst. Ruim honderd mensen hebben genoten van een High Tea in het Leidse Hout in Leiden. Deelnemers en vrijwilligers hebben in de zon genoten van alle lekkers en van elkaars gezelschap.

Kerstdiner

Dit jaar zou het Kerstdiner in december gehouden worden in het Motel de Valk in Sassenheim. Deelnemers konden genieten van een lopend koud/warm buffet. Gezien de extreme weersomstandigheden en het weeralarm is deze activiteit verplaatst naar 14 januari 2011. Er waren honderd aanmeldingen!

Deskundigheidsbevordering vrijwilligers

Om de vrijwilligers goed uit te rusten voor deze bijzondere vorm van vrijwilligerswerk bij een kwetsbare doelgroep in de thuissituatie, wordt er veel aandacht besteed aan het begeleiden van de vrijwilligers. Naast het intakegesprek en de individuele begeleiding tijdens de koppeling aan een hulpvrager worden meerdere (bij-)scholingen aangeboden. Elke nieuwe vrijwilliger volgt de Startersbijeenkomst die gegeven wordt door een coördinator en een sociaal psychiatrische verpleegkundige van Rivierduinen. De onderwerpen die aan de orde komen zijn de rol van de vrijwilliger en de psychiatrische ziektebeelden worden toegelicht. Daarna ontvangen de vrijwilligers een map met daarin de benodigde informatie voor het vrijwilligerswerk. Elke maand is er een Startersbijeenkomst, deze wordt in samenwerking met het vrijwilligerswerk van Rivierduinen georganiseerd.

Verder worden er om de maand thema avonden georganiseerd voor de vrijwilligers. Op deze avonden wordt een thema behandeld wat betrekking heeft op het maatjescontact. Tevens is er ruimte om ervaringen uit te wisselen en situaties in te brengen waar de vrijwilliger mee geconfronteerd wordt. Onderwerpen die aan de orde zijn geweest zijn gedragstherapie bij psychose, trajectbegeleiding en hoe ga je om met grenzen in het contact. Verder hebben vrijwilligers de mogelijkheid om de informatie avonden van Rivierduinen te bezoeken die gehouden worden. Thema's die daar behandeld zijn waren schizofrenie en de familie, depressie, borderline en omgaan met iemand met een psychiatrische achtergrond. Veel van de vrijwilligers hebben deze avonden bezocht.

Waardering van vrijwilligers

Om vrijwilligers van Vriendendienst te binden zijn een aantal andere activiteiten georganiseerd, als blijk van waardering voor hun (vaak jarenlange) inzet.

Op de Dag van de Vrijwilliger - 7 december – kregen alle vrijwilligers een speciaal kado van de Vriendendienst, met een bijpassend gedicht als blijk van waardering voor hun inzet. Tevens hebben de vrijwilligers een kerstpakket gekregen, aangeboden namens de Raad van Bestuur van Rivierduinen en ActiVite.

Resultatenoverzicht jaargegevens 2010

Om meer overzicht te krijgen, is er voor gekozen om de resultaten van 2010 voor de Vriendendienst te vermelden in aparte regio's. Er zijn veel overeenkomsten te zien, maar er zijn ook verschillen te merken in bijvoorbeeld de trends. Zo merken alle drie de coördinatoren dat er een toename is van het aantal deelnemers, echter de (vermoedelijke) achterliggende redenen is per regio anders en staan toegelicht in de hoofdstukken.

1 Regio Duin en Bollenstreek

1.1 Inleiding

De vriendendienst Duin en Bollenstreek is een onderdeel van Rivierduinen Leiden e.o.

De huisvesting is in het congrescentrum Leeuwenhorst in Noordwijkerhout. Er is bewust gekozen voor een locatie buiten de terreinen van Rivierduinen zelf omdat het gaat om ex-cliënten.

1.2 Ondersteuning

De kwaliteit van de Vriendendienst wordt geborgd door het lidmaatschap van Mezzo. Verder heeft Rivierduinen het kwaliteitscertificaat van HKZ (Harmonisatiemodel Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Hierin is de Vriendendienst Duin en Bollenstreek ook opgenomen. Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, er is een klachtenreglement en de werkzaamheden zijn geprotocolleerd in het handboek.

1.3 Resultatenoverzicht Duin- en Bollenstreek per 31-12-2010

2010 Productie

	Woonplaats en geslacht Nieuwe Vrijwilligers	Totaal vrijwilligers	Koppels actief Nieuwe Deelnemers	Totaal Wachtlijst Deelnemers	
Regio Duin- en Bollenstreek	17	39	46	24	34
Mannen	9	17	15	12	14
Vrouwen	8	12	21	12	20
Herkomst aanmeldingen					
Gemeente Katwijk	5	6	9	5	13
Gemeente Teylingen	2	4	3	4	3
Gemeente Hillegom	1	5	6	3	3
Gemeente Voorhout	1	1	9	4	2
Gemeente Lisse	3	8	5	2	4
Gemeente Noordwijk	3	7	8	2	8
Gemeente Noordwijkerhout	2	8	5	4	1

2010 Koppelingen

	Totaal koppelingen	Nieuwe koppels	Afgesloten koppels	Koppels actief
Duin- en Bollenstreek	65	35	10	46

2010 Leeftijden leden

	Jonger dan 26 jaar	26 jaar t/m 50 jaar	51 jaar en ouder	Onbekend
Vrijwilligers	8	18	27	
Deelnemers	3	29	46	1

2010 Land van herkomst

	Nederland	Duitsland	Irak	Marokko
Vrijwilligers	50			
Deelnemers	75	3	1	2

Toelichting

De bovenstaande cijfers geven schematisch de productie over 2010 weer.

Wat uit de cijfers blijkt is dat het aantal nieuwe vrijwilligers vergeleken met de vorige jaren gelijk blijft, dit in tegenstelling tot de aanmeldingen van de deelnemers. Deze nemen elk jaar toe. De leeftijd van de deelnemers en vrijwilligers ligt tussen de 18 en 80 jaar. In de Duin en Bollenstreek zie je een toename aan jongeren die als deelnemer ingeschreven worden. Er zijn meerdere koppels met jongeren van rond de twintig die als leeftijdsgenoot een koppel zijn. Dit zijn veelal goedlopende koppels omdat de levensfasen en interesses op elkaar aansluiten. De jongeren staan vaak relatief kort op de wachtlijst omdat vrijwilligers graag aan een jonger iemand gekoppeld willen worden. Dat maakt dat er soms geen doorstroming in de wachtlijst zit rondom de 50-70 jarigen. Ook is het roken van de deelnemer toenemend een probleem voor vrijwilligers. Het hebben van een schone leef-omgeving is een duidelijke peiler hoelang iemand op de wachtlijst staat.

1.4 Werving van vrijwilligers en PR-activiteiten

In 2010 is er een grote advertentie gezet in de weekendkrant van deze regio. Verder zijn er diverse kleine advertenties geplaatst. De website is vernieuwd en de folders en posters hebben in bibliotheken, gemeentehuizen en andere openbare plaatsten gelegen. Naar aanleiding van de week van de psychiatrie en de week van de eenzaamheid zijn er diverse persberichten naar de krant gestuurd. De Vriendendienst is ook vertegenwoordigd geweest op de braderie in Noordwijkerhout. Verder is er een radio interview met radio Nens geweest en is er vermelding op google maps gekomen. De vacatures voor vrijwilligers staan ook op de diverse websites die in de regio actief zijn. Alle Pr activiteiten van 2010 staan vermeld in het jaarplan die elk jaar door de coördinator wordt gemaakt. De aanmelding van de nieuwe vrijwilligers ging in alle gevallen via de website. Telefonische

aanmeldingen waren er niet meer. De aanmelding van deelnemers kwamen bijna allemaal via de wijkteams in de Duin en Bollenstreek. Een op eigen initiatief via de website en een via stichting MEE.

1.5 Slotbeschouwing

Terugkijkend op 2010 is er een trend te zien dat het aantal nieuwe deelnemers toeneemt en het aantal vrijwilligers hetzelfde blijft. Ook is er een toename aan jongeren die eenzaam zijn. Dit maakt dat de wachtlijst in 2010 met een derde is gegroeid. De hulpvragen lijken complexer geworden, er zijn 4 gekoppelde deelnemers overleden afgelopen jaar waarvan er een zelf een einde aan het leven heeft gemaakt. Ook werden vrijwilligers diverse keren geconfronteerd met opnames en tentamen suicides van hun maatjes. Dit heeft voor intensieve begeleiding van de betrokken vrijwilligers geleid.

De maatschappelijke stage maakt zijn opkomst en geeft stof tot nadenken hoe hier vorm aan te geven binnen de vriendendienst. In 2010 zijn hiervoor diverse bijeenkomsten bijgewoond. Het beheersen van de wachtlijst heeft grote prioriteit. Het vinden, boeien en behouden van vrijwilligers was een groot gedeelte van de werkzaamheden in 2010.



2 Regio Leiden

2.1. Inleiding

De Vriendendienst regio Leiden maakt deel uit van de Vriendendienst Zuid Holland Noord.

Het kantoor van de Vriendendienst is ondergebracht in het pand van iDoe, op de Breestraat. Het pand ligt centraal gelegen aan een van de bekende winkelstraten van de stad Leiden en is daardoor goed bereikbaar voor divers publiek wat naar binnen loopt om naar vrijwilligerswerk te informeren. Tevens houdt het vriendelijk ogende pand, waar o.a. de cliënten van het project 'Vrijwillige initiatieven voor mensen met Psychische Problematiek' (VIPP) naar binnenlopen, de drempel zo laag mogelijk voor de zelfstandig wonende doelgroep. De locatie waar thema avonden, voorlichting en open huis voor de Vriendendienst worden gehouden ligt aan het Rapenburg, waar de voorlichtingsruimte van het GGZ- informatiepunt dienst doet als ontvangstruimte en voorlichtingslokaal.

2.2. Samenwerking

Samenwerking met reguliere instellingen uit andere sectoren is van groot belang om de lijnen zo kort mogelijk te houden waar het gaat om de belangen van de doelgroep te ondersteunen.

Zo is de Vriendendienst Leiden vanaf het prille begin betrokken geweest bij de werktafel van het MSS (maatschappelijk steunsysteem) in de regio, waar organisaties samenwerken om cliënten te ondersteunen op het gebied van dagbesteding. De Vriendendienst kan daar aan haar bijdrage leveren door mogelijkheden te bieden op het gebied van sociale activering, bevordering van integratie en participatie in de maatschappij.

Daarnaast is er een nauw samenwerkingsverband met het GGZ- informatiepunt, welke ondersteuning biedt door middel van informatie verstrekking over onderwerpen uit de psychiatrie, voorlichtingsbijeenkomsten waar ook vrijwilligers van de Vriendendienst regelmatig aan deel kunnen nemen, en diverse ervaringsdeskundige gastsprekers worden ingezet bij thema avonden van de Vriendendienst om bepaalde onderwerpen uit de psychiatrie herkenbaarder maken voor vrijwilligers. De Vriendendienst sluit zich elk jaar aan bij de landelijke "Week van de Psychiatrie" welke jaar-

lijks door het GGZ- informatiepunt op regionaal niveau wordt vormgegeven. Daarnaast kan de Vriendendienst gebruik maken van de voorlichtingsruimte en de ruimte van het inloophuis voor groepsbijeenkomsten, deskundigheidsbevordering en 'open huis'.

Sinds 2010 is er een begin gemaakt van een samenwerkingsverband met De Binnenvest. Deels omdat er soms overlappings zijn in de doelgroep. Vanuit psychiatrische problematiek kunnen verslaving, gedragsproblematiek of financiële problemen ontstaan waardoor men sneller de kans heeft om het dak boven het hoofd kwijt te raken. Verder zet De Binnenvest, net als de Vriendendienst, ook vrijwilligers in om een brug te slaan tussen een geïsoleerde groep mensen en de maatschappij. Wellicht kunnen Vriendendienst en De Binnenvest elkaar versterken of aanvullen bij deskundigheidsbevordering van haar vrijwilligers, PR activiteiten of om samen naar mogelijkheden te zoeken om vooroordelen van de burger naar de doelgroep te verminderen. Hier zullen we in 2011 nader invulling aan geven.



2010 Productie:

	Totaal koppelingen	Nieuwe koppels	Afgesloten koppels	Koppels actief
Leiden	78	33	11	42

2010 Werving:

	Nieuwe vrijwilligers	Actieve vrijwilligers	Nieuwe deelnemers	Totaal Wachtlijst
Regio Leiden	18	42	21	66
Mannen	6	20	8	27
Vrouwen	12	22	13	39
Herkomst aanmeldingen				
Gemeente Leiden	12	25	13	38
Gemeente Leiderdorp	3	9	3	11
Gemeente Voorschoten	2	4	2	4
Gemeente Oegstgeest	1	2	2	8
Gemeente Warmond	0	1	0	2
Gemeente Zoeterwoude	0	1	1	3

2010 Leeftijden leden

	26 jaar t/m 50 jaar	51 jaar en ouder	Onbekend	Jonger dan 26 jaar
Vrijwilligers	4	17	21	42
Deelnemers	16	51	42	109

2.3 Vrijwilligers

In vergelijking tot eerdere jaren zien we een gelijkmatige toename van het totaal aantal vrijwilligers waarvan de gemiddelde leeftijd rond de 45 jaar ligt. In verhouding zijn er bij de Vriendendienst regio Leiden wat minder jonge vrijwilligers. Hier is bewust voor gekozen bij de werving en selectie, deels omdat ook de gemiddelde leeftijd van de doelgroep vrij hoog ligt (49,6 jaar). De meeste deelnemers kiezen er niet voor om een heel jong maatje te krijgen en willen liever iemand van hun eigen leeftijd. Jonge vrijwilligers die zich aanmelden kiezen liever voor jonge deelnemers omdat deze meer aansluiten bij hun eigen belevingswereld. Als jonge vrijwilligers horen dat ze alleen een wat ouder maatje krijgen haken ze sneller af en zoeken liever ander vrijwilligerswerk. Verder is gebleken uit de praktijk dat vrijwilligers van gemiddelde leeftijd in verhouding langer vrijwilliger van de Vriendendienst blijven. Jonge vrijwilligers melden zich meestal aan vanuit een bepaalde studierichting. Men verbindt zich doorgaans niet langer dan 1 jaar met dit soort vrijwilligerswerk en vertrekt daarna weer zodra studiepunten of de nodige werkervaring zijn behaald. Bij jonge leeftijdsgenoten van onder de twintig jaar, die een koppel vormen, blijkt vaker de koppeling succesvol te lopen, mede omdat interesses vaker bij elkaar aansluiten.

2.4 Werving van vrijwilligers en PR activiteiten.

De Vriendendienst is doorlopend op zoek naar nieuwe vrijwilligers, om de wachtlijst zo klein mogelijk te houden en alle deelnemers een leuk maatje te kunnen geven. De wachtlijst groeit vaak sneller dan het aanbod van nieuwe vrijwilligers. De Vriendendienst van de regio Leiden wil daarom zoveel mogelijk aan naamsbekendheid werken en vooroordelen naar de doelgroep doorbreken. In 2010 was de Vriendendienst daarom present op de verschillende vrijwilligersmarkten en braderieën met nieuw aantrekkelijk presentatiemateriaal.

De Vriendendienst stond op de markt in Voorschoten, heeft in september een interactieve presentatie gegeven op "het Leids kapitaal", de vrijwilligersmarkt van iDOE in Leiden. Daar deden onze vrijwilligers mee aan een speed date, waarbij de aspirant vrijwilligers kennis konden maken met de ervaringen van vrijwilligers van de Vriendendienst. Het interactieve van de markt zorgde voor veel belangstelling en hield de aspirant vrijwilligers ook langer geboeid aan het kraampje omdat er meer ruimte was om informatie uit te kunnen wisselen.

In de zomer stonden wij op de El Cid markt in de binnenstad van Leiden, waar niet alleen belangstellende studenten langskwamen maar ook het winkelend Leidse publiek. In het najaar werd een presentatie gegeven van de Vriendendienst op de senioren+ dag van de gemeente Leiden. De Vriendendienst stond daar met een kraampje en deed actief mee aan de verschillende onderdelen van de presentaties en discussies.

Verder liggen er folders en hangen posters bij diverse openbare organisaties in de hele regio.

Drie keer per jaar is er een klein "stoppertje" geplaatst in diverse gratis weekbladen in de regio. Het stoppertje wordt meestal goed gelezen door mensen uit de hele regio van Leiden.

De vernieuwde website van de Vriendendienst trok veel belangstelling en kreeg positieve reacties. Daarnaast is er veel aandacht besteed aan deelname op diverse websites van verschillende organisaties.

Zo was er een grote actie van Mezzo, de landelijke vereniging van Vriendendiensten, mantelzorgers en buddyzorg, waaraan meegedaan kon worden door verschillende hulpvragen en profielen van de lokale Vriendendiensten op de website te kunnen plaatsen. Mezzo heeft veel moeite gedaan om de actie via radio, tv en billboards kenbaar te maken.

IDoe had zijn website ook vernieuwd, wat duidelijk merkbaar was aan het aantal aanmeldingen van nieuwe vrijwilligers die we daardoor binnenkregen.

In Leiden werd de digitale dagactiviteitendatabank opgezet, met de naam "je kunt meer.nl". 'Je kunt meer' is een digitaal instrument dat de maatschappelijke participatie van kwetsbare doelgroepen stimuleert en een match maakt tussen de wensen van de klant en het beschikbare activeringsaanbod. Ook op deze website heeft de Vriendendienst ZHN zich kunnen presenteren.

Daarnaast plaatsten we berichten in het wijkblad van Libertas en het nieuwsblad van het GGZ informatiepunt.

In maart heeft de Vriendendienst een presentatie gehouden voor WMO ambtenaren van diverse gemeenten uit de regio Zuid Holland Noord.

2.5 Slotbeschouwing

Terugkijkend op 2010 zien we dat het aantal hulpvragen toeneemt ten opzichte van vorige jaren. Met name van mensen met een autistische beperking en mensen met een

dubbele beperking, zoals verstandelijke beperking met daarnaast psychiatrische problematiek, mensen met visuele of auditieve beperkingen en oudere mensen met een fysieke beperking en psychiatrische problematiek. Wij merken dat deze drie groepen hulpvragers wat moeilijker te matchen zijn met een geschikte vrijwilliger omdat dit veel meer specifieke vaardigheden, kwaliteiten en motivatie vraagt van de vrijwilliger. In de toekomst zullen we zeker rekening moeten houden met uitbreiding van het bijscholingsaanbod voor onze vrijwilligers. Verder zullen we bij onze voorlichting duidelijk moeten maken wat de vrijwilliger kan verwachten van de doelgroep.

In 2010 hebben wij een aanvang gemaakt met het vragen van een VOG aan nieuwe vrijwilligers (Verklaring omtrent Gedrag). Vooral omdat wij werken met een emotioneel kwetsbare doelgroep en tevens omdat de vrijwilligers te maken krijgen met persoonsgevoelige informatie van hun maatje.

Opvallend was dat er vaker sprake was van een afmelding zonder specifieke reden door de nieuw aangemelde vrijwilliger. Het is niet duidelijk of dit direct verband heeft gehouden met de invoering van het VOG. Dit zouden we in 2011 verder moeten onderzoeken.



3 Regio Rijnstreek

3.1 Inleiding

Bureau Informele Zorg heeft consulenten in dienst voor mantelzorgondersteuning en consulenten voor vrijwilligersdiensten Vrijwillige Hulp Thuis en de Buddyzorg en de coördinator Rijnstreek van de Vriendendienst. De inbedding in Bureau Informele Zorg heeft voor de coördinator Vriendendienst als voordeel dat er ondersteuning geboden kan worden vanuit ActiVite, zoals een grote telefonische bereikbaarheid en gebruikmaking van het registratiesysteem Mezzo.

3.2 Ondersteuning

De kwaliteit van Bureau Informele Zorg wordt geborgd door het lidmaatschap van Mezzo. ActiVite is aangesloten bij de branche organisatie ActiZ en heeft het kwaliteitscertificaat van HKZ (Harmonisatiemodel Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector). Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, er is een klachtenreglement en de werkzaamheden zijn geprotocolleerd.

Bureau Informele Zorg is van maandag t/m vrijdag telefonisch bereikbaar middels een rechtstreeks telefoonnummer (071) 516 14 45. Buiten kantoor tijden kunnen mensen hun vraag kwijt bij het KCC die de vraagstelling per email doorgeeft aan Bureau Informele Zorg.

Daarnaast kunnen mensen informatie vinden op de website www.activite.nl en www.vriendendienst.info en is er een email adres beschikbaar: vriendendienst@activite.nl.

Bureau Informele Zorg gebruikt het registratiesysteem van Mezzo. In dit systeem worden alle contacten met deelnemers, mantelzorgers en vrijwilligers geregistreerd, evenals de diverse groepsactiviteiten. Naast registratie van tijd of bijvoorbeeld ziektebeelden, zijn er meerdere rapportagemogelijkheden. Toegang tot het systeem is uitsluitend mogelijk na autorisatie.

3.3 Deelnemers

Begeleide koppelingen

In 2010 zijn 40 koppelingen begeleid en zijn 2 deelnemers gekoppeld met 2 vrijwilligers. Bij de ene hulpvrager is de ingezette vrijwilliger langdurig ziek en bij de andere hulpvrager is – door de bijzondere ziektesituatie – een extra vrijwilligster voor ziekenhuisbezoek ingezet.

Koppelingen		
	man	vrouw
start 2010	8	22
nieuw	6	4
stop	4	5
totaal	14	26

Openstaande hulpvragen

Per 31-12-2010 zijn er 22 openstaande hulpvragen:

Alphen aan den Rijn	12
Nieuwkoop	6
Kaag en Braassem	2
Rijnwoude	2

Aantal deelnemers		
	man	vrouw
start 2010	8	24
nieuw	6	10
stop	3	4
totaal	14	34

Zoals blijkt uit de tabel zijn er in 2010 veel aanmeldingen geweest. De grootste groep aanmeldingen vond na 1 juli plaats.

7 deelnemers hebben zich teruggetrokken. De redenen voor terugtrekken van de hulpvraag bij 7 deelnemers hebben meerdere verklaringen: opname, verhuizing, stoppen van de hulpvraag.

Er zijn 10 vrouwen bijgekomen en 6 mannen.

Per 31-12-2010 zijn 38 deelnemers ingeschreven, al dan niet gekoppeld aan een vrijwilliger.

Leeftijd

De grootste groep deelnemers is tussen 41 en 70 jaar.

00 - 25	4 x
26 - 45	8 x
46 - 60	18 x
61 - 80	17 x
81 - 90	2 x

3.4 Vrijwilligers

Aantal

Per 1 januari 2010 waren er 23 vrijwilligers die als maatje bij de Vriendendienst ondersteuning boden en er hebben zich 9 nieuwe vrijwilligers aangemeld. Er is gestart met een vrijwilliger aan meerdere deelnemers te koppelen. Inmiddels zijn 2 vrijwilligers gekoppeld aan 2 deelnemers en is één vrijwilliger gekoppeld aan 3 deelnemers. Verhuizing, ander werk en verandering in interesse hebben 7 vrijwilligers doen stoppen: 3 mannen en 4 vrouwen.

Verhoudingsgewijs zijn er meer mannen bij de Vriendendienst dan bij andere ondersteuningsvormen van vrijwilligerswerk. De redenen dat iemand kiest voor de Vriendendienst is meestal dat men méér wil doen dan bijvoorbeeld gezelschap willen bieden en/of koffie drinken.

Aantal vrijwilligers		
	man	vrouw
start 2010	6	17
nieuw	4	5
stop	3	4
totaal	10	22

Woonplaats

De totale groep van 32 vrijwilligers die in 2010 ondersteuning boden bij de Vriendendienst komen uit de volgende gemeenten:

Alphen aan den Rijn	25
Nieuwkoop	4
Bodegraven	1
Gouda	1
Kaag en Braassem	1

Leeftijd

De gemiddelde leeftijd bij de vrijwilligers is jonger dan bij de hulpvrager.

11 – 20	3 x
21 – 40	4 x
41 – 60	12 x
61 – 70	2 x



Focusgesprek

Eenmaal per jaar worden vrijwilligers uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek met de coördinator. Het focusgesprek is bedoeld om een beeld te krijgen hoe de vrijwilliger het werk in brede zin ervaart en of er wensen of problemen zijn. Het gesprek kan individueel (persoonlijk of telefonisch), groeps-gewijs of de beantwoording van de vragen kan per email. Het gesprek wordt aan de hand van een gespreksformulier gehouden. De coördinator maakt een korte rapportage van het gesprek in het Mezzo registratiesysteem.

Themacarrousel

Dit jaar is op 15 april en 12 oktober een themacarrousel georganiseerd en toegankelijk voor alle ingeschreven vrijwilligers (intra- en extramuraal) van ActiVite. Naast onderwerpen, gerelateerd aan de doelgroepen en het vrijwilligerswerk, zijn ontspanningsactiviteiten aangeboden waaruit een stuk waardering voor het vrijwilligerswerk blijkt. De geboden onderwerpen en workshops waren onder meer: autisme, assertiviteit, slapeloosheid en ADHD bij kinderen en volwassenen. Voor ontspanning is er een workshop kettin-gen maken en wijn proeven gehouden. In totaal hebben meer dan 20 vrijwilligers Vriendendienst deelgenomen aan deze themacarrousel.

Verdiepingsbijeenkomst

Op 18+19 mei en 23+24 november zijn de verdiepingscursussen georganiseerd voor vrijwilligers van de Vriendendienst en Buddyzorg. Deze cursus bestaat uit twee avonden met als onderwerp "Afstand en Nabijheid" en "Rouw en Verlies". De avonden werden begeleid door de coördinator en er waren gastsprekers uitgenodigd. Bij beide bijeenkomsten zijn 10 deelnemers aanwezig geweest.

Terugkombijeenkomst

In november 2010 is de eerste terugkomavond georganiseerd voor de vrijwilligers van de Vriendendienst en Buddyzorg die reeds de verdiepingscursus gevolgd hebben. Het hoofdonderwerp was intervisie met daarnaast het uitwisselen van ervaringen. Er hebben 8 vrijwilligers aan deze bijeenkomst deelgenomen. Deze bijeenkomst is door de vrijwilligers als zeer positief ervaren.

Thema-avonden

De vrijwilligers van de Vriendendienst ontvangen ook regelmatig een uitnodiging van de thema-avonden die door GGZ Rijnstreek georganiseerd worden. Deelname hieraan is eigen keuze. De onderwerpen worden vastgesteld door de GGZ en zijn onder meer autisme, depressiviteit, contacten met mensen met een borderline stoornis.

3.5 Waardering vrijwilligers

Om vrijwilligers van Vriendendienst aan ActiVite te binden zijn een aantal andere activiteiten georganiseerd, als blijk van waardering voor hun (vaak jarenlange) inzet. Op de Dag van de Vrijwilliger - 7 december – kregen alle vrijwilligers die bij ActiVite zijn ingeschreven, een aandenken als waardering voor hun inzet. En tevens hebben de vrijwilligers een kerstattentie kunnen kiezen, aangeboden namens de Raad van Bestuur.

Daarnaast zijn er ontspanningsactiviteiten specifiek voor vrijwilligers en deelnemers van de Vriendendienst

Nieuwjaarsbijeenkomst

In januari is een Nieuwjaarsbijeenkomst georganiseerd voor deelnemers van de Vriendendienst.

Kennismakingsbijeenkomst

In verband met de wisseling van coördinator van de Vriendendienst Rijnstreek is 2 september een afscheids- en kennismakingsbijeenkomst gehouden in het Trefpunt te Alphen. Deelnemers konden afscheid nemen van Marian Krol die verder is gegaan als coördinator van Buddyzorg en VHT Leiden. Tevens was er kennismaken met haar opvolgster, Wilma Jager.

3.6 Werving vrijwilligers, pr-activiteiten

Advertenties

De uitdaging ieder jaar is om nieuwe vrijwilligers bij de Vriendendienst te krijgen. Meerdere advertenties zijn geplaatst waarop mensen reageerden die binnen de Vriendendienst intussen een plaats als vrijwilliger hebben. Advertenties in het Witte Weekblad en de plaatselijke kranten hebben het meeste succes.



Informatieavond

Met ingang van 2011 stopt de ondersteuning aan hulpvragers Mantelzorg en Vrijwillige Hulp Thuis in Nieuwkoop en Alphen aan den Rijn en de begeleiding van hun vrijwilligers. Voor deze groep vrijwilligers heeft ActiVite op 7 december een informatie-avond belegd. Meerdere vrijwilligers gaven aan dat zij mogelijk met ingang van januari 2011 bij de Vriendendienst wilden gaan helpen. Het juiste aantal zal in januari 2011 bekend worden.

Website

De website van ActiVite is in 2010 totaal vernieuwd. Vrijwilligers kunnen nu makkelijker hun weg vinden. De informatie over de Vriendendienst is uitgebreid en (toekomstige) vrijwilligers kunnen via een directe link informatie opvragen en hun vragen stellen. Ook worden de openstaande hulpvragen regelmatig bijgewerkt.

Schriftelijke informatie

De folder Vriendendienst voor deelnemers en voor vrijwilligers is breed verspreid in de Rijnstreek: bibliotheken, buurthuizen en apotheken. Daarnaast zijn meerdere folders op verzoek verstuurd naar hulpverleners, gemeenten en instanties.



Persberichten

Diverse keren zijn persberichten geschreven en advertenties voor het werven van vrijwilligers geplaatst, onder meer in het Witte Weekblad.

Voor diverse gemeente websites, waaronder de gemeente Alphen, Kaag en Braassem, Leiderdorp en Zoeterwoude, is copy van activiteiten, het ondersteuningsaanbod en algemene informatie over vriendendienst aangereikt en geplaatst.

3.7 Slotbeschouwing

Trends / bijzonderheden

Ten opzichte van voorgaande jaren is er dit jaar een duidelijke toename van deelnemers ontstaan. Opvallend is dat deze toename in de tweede helft van 2010 heeft plaats gevonden en dat bijna alle aanvragen voor een vrijwilliger zijn ontstaan door een verwijzing van de consulenten van MEE. Deze toename kan mogelijk verklaard worden door korting vanuit de AWBZ in de begeleidingsuren van zelfstandig wonende deelnemers. Dit wordt ook door de verwijzers van de deelnemers aangegeven.

Daarnaast blijken de hulpvragen complexer te worden. Mensen hebben vaker ook een lichamelijke aandoening waardoor extra ondersteuning nodig is. Denk hierbij aan een hulpvrager met bijvoorbeeld schizofrenie die een niertransplantatie ondergaat of een hulpvrager met psychoses die – gezien haar lichamelijke klachten – uitsluitend met behulp van een elektrische rolstoel naar buiten kan. Hierdoor wordt ook meer gevraagd van de vrijwilliger. De verzoeken vanuit de vrijwilligers voor ondersteuning vanuit de organisatie nemen toe, zoals de vraag om til technieken, eenvoudige ondersteunende handelingen zoals in- en uit bed helpen en conflicthantering.

Eind 2010 werd bekend dat de gemeente Rijnwoude in 2011 geen subsidies meer geeft aan de Vriendendienst. Hierdoor worden vanaf januari 2011 twee koppelingen en 2 openstaande hulpvragen in deze gemeente niet meer door de Vriendendienst begeleid.

Colofon:

Teksten: Jolanda Barten
Geny Sauveur
Wilma Jager

Eindredactie: Geny Sauveur

Fotografie: Mezzo

Vormgeving: HGVB, Bert Hoogeveen

VRIENDEN dienst

Zuid-Holland Noord

Vriendendienst regio Leiden

Breestraat 15,
2311 CG Leiden.
T (071) 5160470.
E vriendendienst@libertasleiden.nl

Vriendendienst Duin en Bollenstreek

Locatie Leeuwenhorst,
Langelaan 3,
2211 XT Noordwijkerhout.
T (0252) 375285
E vriendendienst@rivierduinen.nl

Vriendendienst Rijnstreek

Simon Smitweg 8, 2353 GA Leiderdorp
T (071) 5161445
E vriendendienst@activite.nl

Voor meer informatie:

www.vriendendienst.info