

JAARVERSLAG 2017



MELDPUNT
VRIJWILLIGERSWERK
gemeente De Bilt



INLEIDING

Dit verslag geeft een overzicht van de activiteiten van het Meldpunt Vrijwilligerswerk gemeente De Bilt in het jaar 2017.

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk werkt uitsluitend met vrijwilligers. Hun aantal bleef t.o.v. 2016 ongeveer constant en schommelt rond de 60.

De sterke groei van het aantal hulpaanvragen, ingezet in 2016, zette zich in 2017 voort. Kwam het totaal aantal hulpverleningen in 2016 uit op ong. 3500, dit jaar liep dit aantal op tot ong. 4300. Voornamelijk het vervoer van cliënten naar de dagbesteding maakte een grote sprong.

Ook het vervoer van pakketten van de Voedselbank naar cliënten zonder eigen vervoer nam toe. Het financieren van deze ritten door het Meldpunt leidt er toe, dat de exploitatie van het Meldpunt al een paar jaar een negatief saldo oplevert. Zonder extra subsidies kan het Meldpunt deze vorm van vervoer niet meer voor haar rekening nemen.

De onderbezetting van het bestuur geeft problemen. Een 'noodkreet' naar de medewerkers heeft ertoe geleid, dat er inmiddels één taak bij iemand anders is ondergebracht. Een meer structurele oplossing is echter noodzakelijk.

Op 15 november vierde het Meldpunt haar 21-ste verjaardag. Ook in lokale pers, De Vierklank, werd hieraan aandacht besteed.

Het Meldpunt is gehuisvest in een kantoorruimte in Huize Het Oosten. Doordat deze ruimte per 2018 nodig is voor intern gebruik, werd ons in november een ruimte op de 1-ste etage aangeboden. In januari 2018 vond de verhuizing plaats.

Medewerkersbijeenkomsten worden maandelijks gehouden. Wij zijn de Gemeente zeer erkentelijk dat zij de gelegenheid biedt om deze bijeenkomsten te houden in een van de vergaderzalen van het gemeentehuis.

Goede contacten worden onderhouden met de stichting MENS De Bilt, m.n. met de Vrijwilligers Centrale.

Algemene informatie over het Meldpunt Vrijwilligerswerk is te vinden in de Bijlage.

maart 2018

Bestuur Meldpunt Vrijwilligerswerk gemeente De Bilt

BESTUUR EN MEDEWERKERS

Bestuur

In de samenstelling van het bestuur kwam in 2017 geen wijziging. De functie van voorzitter bleef vacant.

Het bestuur per 31-12-2017:

mevr. R. Olthof-Hazekamp	secretaris; penningmeester a.i.
mevr. C. Zoutman	lid

Het bestuur vergaderde 6(?) maal. Per telefoon of e-mail was er bijna dagelijks overleg over lopende zaken.

De personele bezetting van het bestuur van het Meldpunt baart grote zorgen. Pogingen om nieuwe bestuursleden te werven mislukten. In oktober 2017 werd een 'noodkreet' aan de medewerkers gezonden. Het leverde geen bestuursleden op.

Coördinatoren

De coördinatoren per 31-12-2017:

mevr. D. de Jong	telefonisten
mevr. C. Zoutman	chauffeurs
mevr. L. Bruinse, mevr. C. Zoutman	sociale kaart
F. Roestenberg	website

Telefonisten

Een team van telefonisten is van maandag t/m vrijdag van 9.00 uur tot 12.00 uur paraat om hulpvragen van de bewoners van de gemeente te beantwoorden. De telefonisten zijn de kern van het Meldpunt. Zij bemiddelen tussen hulpvragers en hulpaanbieders. Daarnaast zijn ze vaak een luisterend oor voor mensen die even contact zoeken.

Op 31 december 2017 bedroeg het aantal telefonisten 12.

Chauffeurs

De chauffeursdienst is bestemd voor alle inwoners van de gemeente De Bilt, die om praktische en/of financiële redenen geen gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer.

De inzet van het Meldpunt Vrijwilligerwerk is in de eerste plaats voor **incidentele ritten** in en rondom de gemeente De Bilt. Steeds meer wordt hulp ingeroepen voor ritten in de avond of in het weekend en voor ritten op langere afstand. Het Meldpunt probeert ook hiervoor mensen in te zetten. Daarnaast is er een grote toename in het aantal **structurele ritten**.

Een belangrijke functie is het signaleren van problemen bij de cliënten. Enkele keren werden de namen van cliënten, met wie het niet zo goed gaat, doorgegeven aan de contactpersonen.

In september overleed Gerard van de Klomp. Gerard was ruim drie jaar als chauffeur bij het Meldpunt en hij heeft in die tijd vele incidentele en ook vaste ritten verzorgd.

Om verschillende redenen zoals verhuizing, nieuwe baan, e.a. beëindigden zes chauffeurs hun werk voor het Meldpunt. Acht nieuwe chauffeurs kwamen het team versterken.

Door chauffeurs van het Meldpunt werd vervoer verzorgd naar 7 verschillende locaties voor dagbesteding in en buiten de gemeente De Bilt. Het aantal cliënten, voor kortere of langere periode, bedroeg 22, terwijl bij dit vervoer 20 chauffeurs betrokken waren. Het totaal aantal ritten bedroeg 1536.

Elke vrijdag werden voedselpakketten gebracht naar bewoners van de gemeente De Bilt, die zelf niet in staat zijn hun pakketten op te halen. Het betrof 15 cliënten. Twee chauffeurs reden het hele jaar, een derde chauffeur werd in juli aan het team toegevoegd. Voor noodgevallen waren er 2 invallers beschikbaar. De kosten voor deze ritten werden gedragen door het Meldpunt.

Wijzigingen in de toekenningen van pakketten werden doorgegeven door Jac Berk, coördinator van de Voedselbank.

Op 4 april organiseerde het Meldpunt een cursus "cliënten-loopscholing". Docent was de fysiotherapeut Ingmar Rydell; er waren 14 deelnemers. De heer Rydell leerde de chauffeurs handige trucs voor het in- en uitstappen en hij gaf hen vele tips, waarvan zij bij het vervoer gebruik kunnen maken.

Twee chauffeurs kregen tijdens het vervoer schade aan hun auto, die niet werd vergoed door de eigen verzekeraar. In beide gevallen werd het geld door AON vergoed.

Op 31 december bedroeg het aantal chauffeurs 41, allen voor één of meerdere dagen of dagdelen per week.

Klussenbus

Aanvragen voor het uitvoeren van kleine klussen worden elke dag doorgegeven aan de coördinator van de Klussenbus van de stichting "Klein Karwei". Hij zorgt ervoor dat de klussen z.s.m. worden geklaard.

Het aantal aanvragen voor klussen bleef vrijwel gelijk: 306 in 2017; 307 in 2016.

Hulpverleners

Hulpvragen voor boodschappen doen, oplossen van computerproblemen, een gesprek, wandelen of financiële administratie komen regelmatig bij het Meldpunt binnen. Vragen om advies en een luisterend oor behoren ook in deze categorie.

Behalve van individuele personen zijn hulpvragen vaak afkomstig van organisaties, zoals het Sociaal Team MENS De Bilt, Kwintes, De Bosrank (Schutsmantel), De Appelhof (Huize Het Oosten), Steunpunt Vluchtelingen De Bilt, King Arthur Groep, verschillende praktijkverpleegkundigen en de Voedselbank. Ze leiden dikwijls tot een meer structurele vorm van hulpverlening.

In eerste instantie wordt altijd geprobeerd binnen het Meldpunt een vrijwilliger te vinden. Als dit niet lukt, wordt de vraag doorgegeven aan vrijwilligersorganisaties zoals De Zonnebloem of Handje Helpen.

Twee vrijwilligers hebben zich dit jaar afgemeld, terwijl we 1 nieuwe hulpverleenster mochten verwelkomen. velen in dubbelfunctie.

RESULTATEN 2017

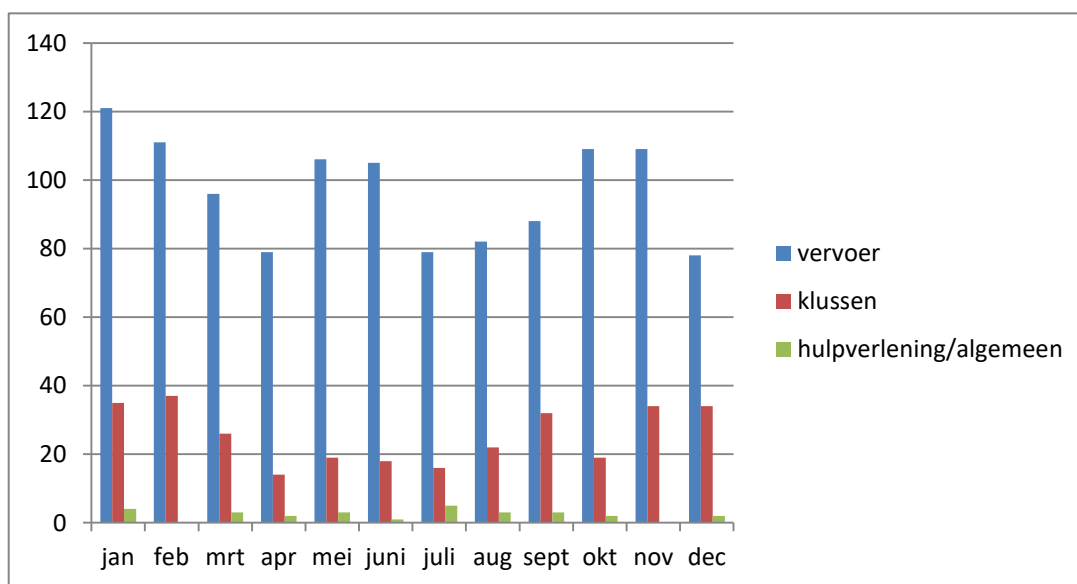
De hulpaanvragen worden in onderstaande overzichten ingedeeld in 2 categorieën: incidentele hulpaanvragen en structurele hulpaanvragen. De incidentele hulpaanvragen komen voornamelijk binnen bij de telefonisten en worden ook door hen afgehandeld. De structurele hulpaanvragen worden grotendeels ontvangen via de e-mail; zij worden afgehandeld door de bestuursleden.

Incidentele hulpverlening

De incidentele hulpverlening wordt onderverdeeld in 3 subcategorieën: vervoer, klussen, hulpverlening/algemeen. Het aantal bemiddelingen vertoonde een lichte daling ten opzicht van 2016, van 1561 naar 1497. Een overzicht is gegeven in Tabel 1 en Grafiek 1.

	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	totaal
vervoer	121	111	96	79	106	105	79	82	88	109	109	78	1163
klussen	35	37	26	14	19	18	16	22	32	19	34	34	306
hulpverlening/algemeen	4	0	3	2	3	1	5	3	3	2	0	2	28
totaal	160	148	125	95	128	124	100	107	123	130	143	114	1497

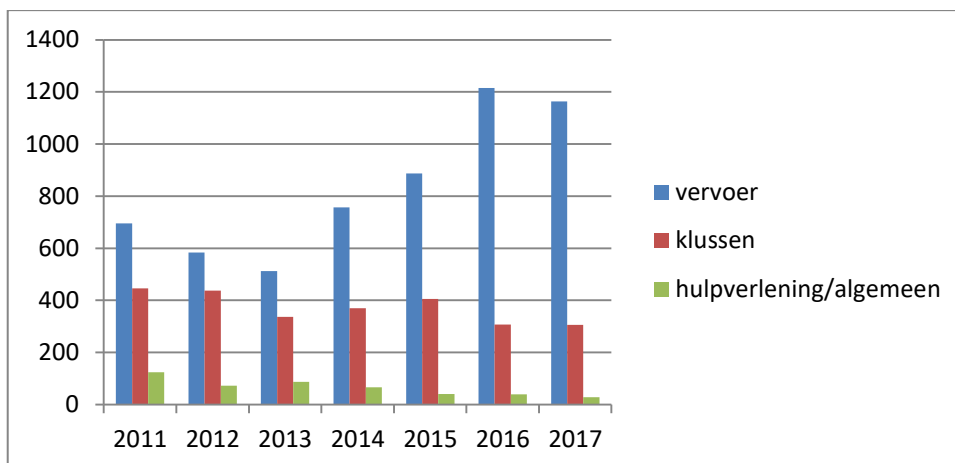
Tabel 1. Bemiddelingen incidentele hulpverlening in 2017



Grafiek 1a. Incidentele hulpverlening - bemiddelingen in 2017

7-jaren overzicht

In grafiek 1b. wordt een vergelijking gemaakt over de jaren 2011 t/m 2017. Te zien is de afname van vervoer van 2011 tot 2013 en daarna een sterke toename. Hulpverlening en algemene vragen namen vanaf 2011 gestaag af.



Grafiek 1b. Incidentele hulpverlening – 7 jaren overzicht

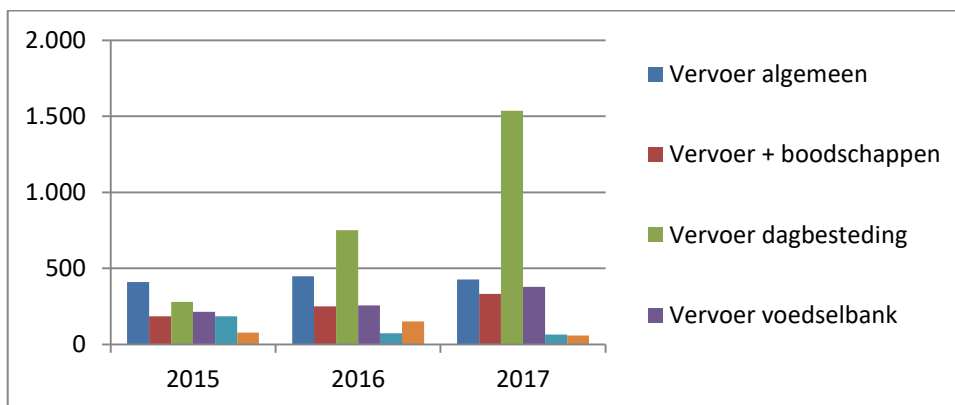
Structurele hulpverlening

De structurele hulpverlening wordt verdeeld over 6 subcategorieën. Het aantal aanvragen voor structurele hulpverlening nam in 2017 sterk toe. Vooral voor vervoer dagbesteding werd een beroep gedaan op de chauffeurs van het Meldpunt. Tabel 2 en Grafiek 2 geven een overzicht over de laatste 3 jaren.

	2015	2016	2017
Vervoer algemeen ⁽¹⁾	411	447	428
Vervoer + boodschappen	185	251	333
Vervoer dagbesteding	280	752	1536
Vervoer voedselbank	214	256	379
Hulpverlening boodschappen	184	74	64
Hulpverlening overige ⁽²⁾	78	152	59
	1.352	1.932	2.799

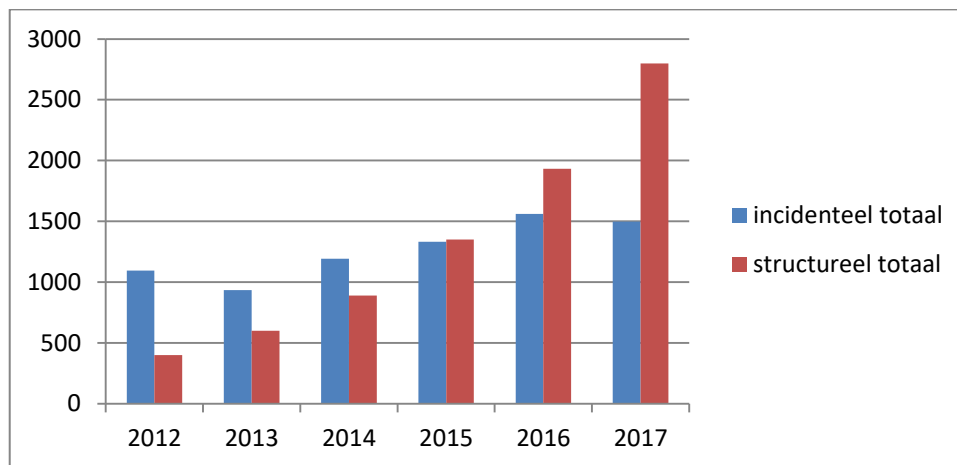
Tabel 2. Structurele hulpverlening

- ⁽¹⁾ Vervoer algemeen heeft betrekking op vervoer naar ziekenhuis, fysiotherapie, kapper, bezoek zieke partner, etc.
- ⁽²⁾ Hulpverlening overige: dit betreft hulp bij administratie en bezoeken/wandelen met cliënt.



Grafiek 2a. Structurele hulpverlening – 3 jaren overzicht

Grafiek 3 geeft een vergelijking tussen de resultaten van de incidentele ten opzichte van de structurele hulpverlening over de laatste 6 jaren



Grafiek 3. Vergelijking incidentele vs. structurele hulpverlening

Te zien is de veranderende verhouding in het aantal structurele hulpverleningen t.o.v. het aantal incidentele hulpverleningen.

DE ORGANISATIE

Medewerkersbijeenkomsten

Op de eerste dinsdag van de maand werd een medewerkersbijeenkomst gehouden. In totaal waren er 7 bijeenkomsten; door ziekte en vakanties moest een aantal bijeenkomsten afgelast worden. Aandacht werd besteed aan lopende zaken, zowel van de medewerkers als van het bestuur. Hierbij behoorde ook de communicatie met de coördinator van de Klussenbus.

De bijeenkomsten werden door 12 à 18 medewerkers bijgewoond. De verslaggeving werd verzorgd door mevr. L. Bruinse en mevr. C. Zoutman. De gemeente bood de gelegenheid om deze bijeenkomsten te houden in een van de vergaderzalen van het gemeentehuis.

Viering 21-ste verjaardag

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk werd opgericht in 1996 onder de oorspronkelijke naam Meldpunt Vrijwillige Hulpverlening. De 21-ste verjaardag werd dit jaar gevierd in restaurant Het Oude Tolhuys in Utrecht. Het werd een gezellig feest, waar de vrijwilligers ook eens over andere onderwerpen dan hulpverlening met elkaar konden praten, onder het genot van een heerlijk herfstbuffet. De geschiedenis van het Meldpunt werd in beeld gebracht met een PowerPoint presentatie. Oude krantenartikelen beschreven hoe de organisatie in de beginjaren een steeds belangrijker rol ging spelen in de gemeente. Van een organisatie van ong. 15 medewerkers groeiden we uit tot een organisatie met ruim 60 medewerkers.

Voor de onderlinge binding werden vanaf 2004 jaarlijks evenementen georganiseerd, van boswandelingen tot uitgebreide excursies. Ook daaraan werden in de PowerPoint presentatie veel herinneringen opgehaald.

Helaas werd een van de aanwezigen later op de avond onwel. Alles liep gelukkig goed af. Vol goede moed gaan we op naar de 25-ste verjaardag!

Sociale kaart

De sociale kaart, het ABC voor de telefonisten, werd bijgehouden door mevrouw L. Bruinse, reserve mevrouw C. Zoutman.

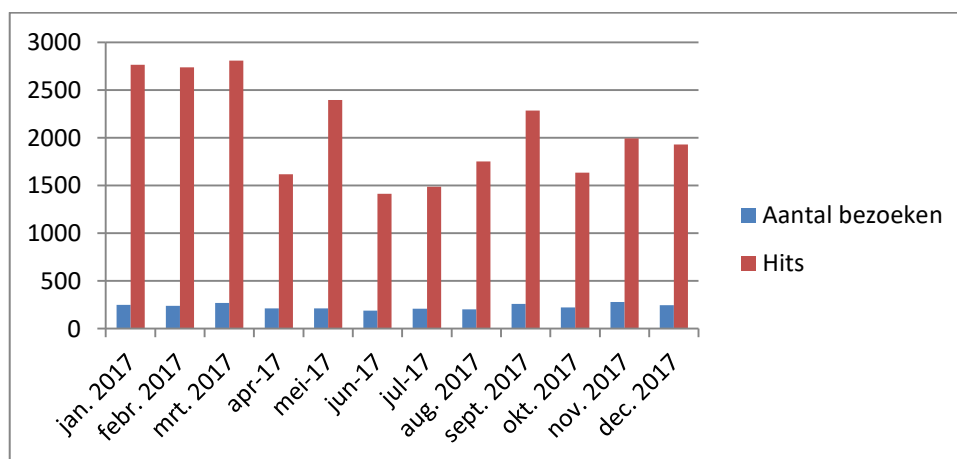
Website

De belangrijkste functie van de website is het weergeven van de informatie over het Meldpunt Vrijwilligerswerk en links naar andere hulpverlenende organisaties. Sinds 2013 is het ook verplicht gegevens te vermelden i.v.m. de ANBI status. Naast bestuurlijke gegevens werden het Jaarverslag 2016 en de Jaarrekening 2016 op de website geplaatst.

De statistiek van het aantal bezoekers per maand is weergegeven in Tabel 4 en Grafiek 4.

Maand	Aantal bezoeken	Hits
jan. 2017	248	2.764
febr. 2017	240	2.737
mrt. 2017	268	2.807
apr-17	213	1.617
mei-17	214	2.394
jun-17	189	1.412
jul-17	210	1.487
aug. 2017	202	1.750
sept. 2017	258	2.283
okt. 2017	223	1.635
nov. 2017	280	1.994
dec. 2017	246	1.928
Totaal	2.791	24.808

Tabel 4. Statistische gegevens website meldpuntdebilt.nl over jaar 2017



Grafiek 4. Statistische gegevens website meldpuntdebilt.nl over jaar 2016

Huisvesting

Vanaf februari 2015 huurt het Meldpunt kantoorruimte op de beneden verdieping in Huize Het Oosten. In november 2017 vond in dit gebouw een herverdeling van de ruimtes plaats. De kantoorruimte op de benedenverdieping werd nodig voor intern gebruik. Voor het Meldpunt kwam een kantoorruimte op de 1-ste verdieping beschikbaar. Het huurcontract werd hierop aangepast.

Lokale bladen – De Vierklank

Op 13 november verscheen in de Vierklank het artikel

“Het Meldpunt viert 21-ste verjaardag”.

Over het doel en de werkwijze van het Meldpunt werd uitgebreid bericht: het werk van de telefonisten, het vervoer door de chauffeurs, de directe hulpverlening en de bemiddeling naar de Klussenbus. Tot slot een oproep voor nieuwe vrijwilligers, met als resultaat dat het team toch weer een beetje uitgebreid kon worden.

Flyers

Flyers van het Meldpunt Vrijwilligerswerk werden verspreid onder belangstellenden. Ze staan o.a. in de folderrekken van de gemeente, Service Centra van Mens De Bilt en bij een aantal artsen en fysiotherapeuten.

FINANCIËN

Het boekjaar 2017 eindigde met een positief saldo van € 55. Het eigen vermogen kwam hiermee op negatief € 150.

Door restitutie van het grootste deel van een parkeerboete uit 2015 was het uiteindelijke resultaat nog juist positief. Hogere telefoon- en bankkosten door toename van het aantal bemiddelingen, maar voornamelijk de hoge kosten voor vervoer van voedselpakketten naar cliënten, die zelf geen vervoer hebben, maken het onmogelijk om tot een sluitende begroting te komen.

Inkomsten werden verkregen uit een subsidie van de gemeente De Bilt.

Een financieel verslag is te verkrijgen bij de secretaris of via info@meldpuntdebilt.nl.

CONTACTEN MET DE GEMEENTE DE BILT EN LOKALE ORGANISATIES

Gemeente De Bilt

Een bijeenkomst over subsidiebeleid op 20 maart 2017 kon door ziekte niet worden bijgewoond.

Stichting MENS De Bilt

Aan een aantal door MENS De Bilt georganiseerde bijeenkomsten/evenementen werd deelgenomen:

- Samenwerken in de (in)formele zorg, 6 april 2017, Servicecentrum, Maartensdijk

- Mantelzorg en Informatie & Inspiratie, 13 mei 2017: niet deelgenomen, wel folders toegezonden.
- Nazomer Netwerk Borrel, 18 september 2017, Servicecentrum De Bilt
- Vrijwilligers Banenroute vond plaats op 6 en 7 oktober. Dit evenement kwam i.p.v. de vrijwilligersbanenmarkt, niet in de ontmoetingsruimte bij MENS in Weltevreden, maar bij de organisaties op locatie. Het Meldpunt was op vrijdag aanwezig met een mooie poster en een zitje in het Atrium van Huize Het Oosten. Helaas hebben wij geen enkele belangstellende kunnen verwelkomen. Het door MENS gekozen concept van “route” in plaats van “markt” was voor het Meldpunt geen succes.
- “Ontmoet mensen – speeddaten”, 30 oktober 2017, Servicecentrum De Bilt.

Een enquête voor organisaties die werken met vrijwilligers in de gemeente De Bilt werd ingevuld.

Over een nieuw project, de Boodschappen Bel Bus, was overleg met mevr. Misja Oliemans. Tot nu toe zijn de regels, waaronder dit project werkt nog onduidelijk; de telefonisten van het Meldpunt verwijzen hulpvragers nog niet door naar deze bus.

Met mevr. Evelien Ribbens en een vertegenwoordiger vond een gesprek plaats over het Project Automaatje. Welke mogelijkheden en behoeften zijn er in de gemeente De Bilt dit ANWB project in de gemeente De Bilt in te voeren. Op een aantal plaatsen in het land is Automaatje al actief.

Eigenlijk doet het Meldpunt alles wat Automaatje ook doet, misschien iets minder gecomputeriseerd. Het lijkt daarom op het moment niet logisch om een dergelijk project ook in De Bilt te introduceren.

maart 2018

BIJLAGE

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk gemeente De Bilt vervult een schakelfunctie tussen hulp vragende inwoners van de gemeente en hulp biedende (vrijwilligers)organisaties. Daarnaast verstrekt het Meldpunt Vrijwilligerswerk informatie van, over en aan vrijwilligers en hun organisatie(s).

De activiteiten bestaan o.a. uit:

- chauffeursdienst: men wordt gereden door vrijwilligers in hun privéauto;
- klussenbus: kleine klusjes 'in en om het huis' kunnen wij laten verzorgen;
- hulpverlening op diverse terreinen;
- informatie over bestaande vrijwilligersorganisaties in de gemeente.

Locatie

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk is gevestigd in een kantoorruimte van Huize Het Oosten, Kamer F20, Rubenslaan 1, 3723 BM Bilthoven.

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk is te bereiken:

- telefonisch, op werkdagen van 9.00 uur tot 12.00 uur onder nummer 030-2287799;
- buiten kantooruren door middel van een voicemail;
- via internet: www.meldpuntdebilt.nl of e-mail: info@meldpuntdebilt.nl;
- persoonlijk bezoek op werkdagen tussen 9.00 uur en 12.00 uur.

telefoon: 030 - 228 77 99

website: www.meldpuntdebilt.nl

e-mail: info@meldpuntdebilt.nl