

# JAARVERSLAG 2018



MELDPUNT  
VRIJWILLIGERSWERK  
gemeente De Bilt



## INLEIDING

Dit verslag geeft een overzicht van de activiteiten van het Meldpunt Vrijwilligerswerk gemeente De Bilt in het jaar 2018.

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk bemiddelt tussen hulpvragers en aanbieders van hulp. Een team van telefonisten staat op alle werkdagen van 9.00 uur tot 12.00 uur klaar om vragen en verzoeken van inwoners van de gemeente De Bilt te beantwoorden en te geleiden.

In 2018 werd er weer vaak een beroep gedaan op onze diensten: vervoer, klussen en eenvoudige hulpverlening. Een groot aantal aanvragen voor vervoer en eenvoudige hulpverlening leidden tot een meer structurele vorm van vervoer en hulpverlening. Aanvragen voor klussen werden doorgegeven aan en afgehandeld door de Klussenbus.

Na de grote groei tot het jaar 2016 is er sinds 2017 op alle fronten een lichte daling in de aantallen opgetreden. Ten opzichte van 2017 waren er minder bemiddelingen (van 1.497 naar 1.295) en er was minder structurele hulpverlening (van 2.799 naar 2.560). Het totaal aantal hulpverleningen daalde daarmee van ong. 4.286 naar 3.855.

Het grootste deel van de hulpaanvragen kon worden gehonoreerd. Uitzonderingen werden gemaakt voor het doen van boodschappen en vast structureel vervoer naar dagbesteding, waaruit ook de hiervoor genoemde lichte daling verklaard kan worden.

De bezorging van voedselpakketten naar cliënten van de Voedselbank zonder eigen vervoer legde een te groot beslag op de subsidie, die het Meldpunt Vrijwilligerswerk jaarlijks van de Gemeente ontvangt. Het saldo over 2018 was negatief € 686.

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk werkt uitsluitend met vrijwilligers. Ook dit aantal nam af in 2018 (van 60 naar 50).

Meer informatie over de hulpverlening en over de resultaten staat in de volgende hoofdstukken en in de bijlage. De financiële verantwoording wordt gegeven in het Financieel Jaarverslag 2018.

Het Meldpunt Vrijwilligerswerk is gehuisvest in een kantoorruimte in Huize Het Oosten. In januari vond een interne verhuizing plaats van de begane grond naar de eerste etage.

Er werden 7 medewerkersbijeenkomsten gehouden. Wij zijn de Gemeente zeer erkentelijk dat zij de gelegenheid biedt om de bijeenkomsten te houden in een van de vergaderzalen van het gemeentehuis.

Contacten werden onderhouden met de stichting MENS De Bilt, de Vrijwilligers Centrale en de gemeente De Bilt .

## BESTUUR EN MEDEWERKERS

### *Bestuur*

In de samenstelling van het bestuur kwam in 2018 geen wijziging. De functie van voorzitter bleef vacant.

Het bestuur per 31-12-2018:

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

Het bestuur vergaderde 3 maal. Per telefoon of e-mail was er bijna dagelijks overleg over lopende zaken.

### *Coördinatoren*

De coördinatoren per 31-12-2018:

mevr. D. de Jong	telefonisten
mevr. C. Zoutman	chauffeurs
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. Veel aanvragen komen tegenwoordig via de e-mail binnen bij - en worden afgehandeld door - het bestuur.

In 2018 namen 6 telefonisten afscheid van het Meldpunt. Het vinden van een nieuwe baan of ziekte waren de oorzaak hiervan.

3 nieuwe telefonistes hebben zich in 2018 gemeld, van wie er zich na enige tijd 2 weer hebben teruggetrokken.

Door grotere inzet van de andere telefonisten kon toch steeds een volledig rooster worden ingevuld.

Op 31 december 2018 bedroeg het aantal telefonisten 9, waarvan er 3 tijdelijk niet beschikbaar zijn.

### *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. Af en toe 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.

Al een aantal jaren is er veel behoefte aan **structurele ritten**. Hier gaat het om vervoer naar kapper, fysiotherapie, boodschappen e.a., van en naar de dagbesteding en het

bezorgen van pakketten van de Voedselbank naar personen die niet zelf in staat zijn hun voedselpakket op te halen. Omdat de structurele ritten een (te) groot beslag leggen op de beschikbaarheid van de chauffeurs, worden er geen nieuwe aanvragen meer gehonoreerd voor het doen van boodschappen en voor vervoer dagbesteding.

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

In november overleed een van onze chauffeurs. Hij reed gedurende vele jaren voor het Meldpunt. Helaas maakte een ernstige ziekte een eind aan zijn diensten. Veel dank zijn wij hem verschuldigd.

Wegens verhuizing of gezondheidsredenen namen 3 chauffeurs afscheid van het Meldpunt.

Er meldden zich 4 nieuwe chauffeurs, van wie een zich weer moest terugtrekken.

Op 31 december 2018 bedroeg het aantal chauffeurs 37.

### *Hulpverlening*

Hulpvragen voor boodschappen doen (zonder vervoer), een wandelingetje maken, tuinwerk, een gesprek of financiële administratie komen regelmatig bij het Meldpunt binnen. Indirecte hulpvragen, advies en een luisterend oor aan de telefoon worden ook ingedeeld 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, verschillende praktijkverpleegkundigen, de Voedselbank, Leger de Heils, Zideris. 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 het Sociaal Team van Mens De Bilt of aan De Zonnebloem.

Voor tuinwerk meldde zich 1 vrijwilliger. Nadat hij gedurende een aantal maanden meerdere cliënten heeft geholpen, trok hij zich helaas weer terug.

Vanwege uitbreiding van het aantal lesuren nam een andere hulpverlener, na jaren, afscheid. Wij bedanken haar voor haar toegewijde hulp aan vele cliënten.

Op 31 december 2018 bedroeg het aantal hulpverleners 7.

### *Klussenbus*

Aanvragen voor het uitvoeren van kleine klussen worden elke dag door de telefonisten doorgegeven aan de coördinator van de Klussenbus van de stichting "Klein Karwei". Hij zorgt ervoor dat de klussen z.s.m. worden geklaard. In 2018 werd de functie van coördinator Klussenbus overgenomen door een van de Meldpunt vrijwilligers.

## RESULTATEN 2018

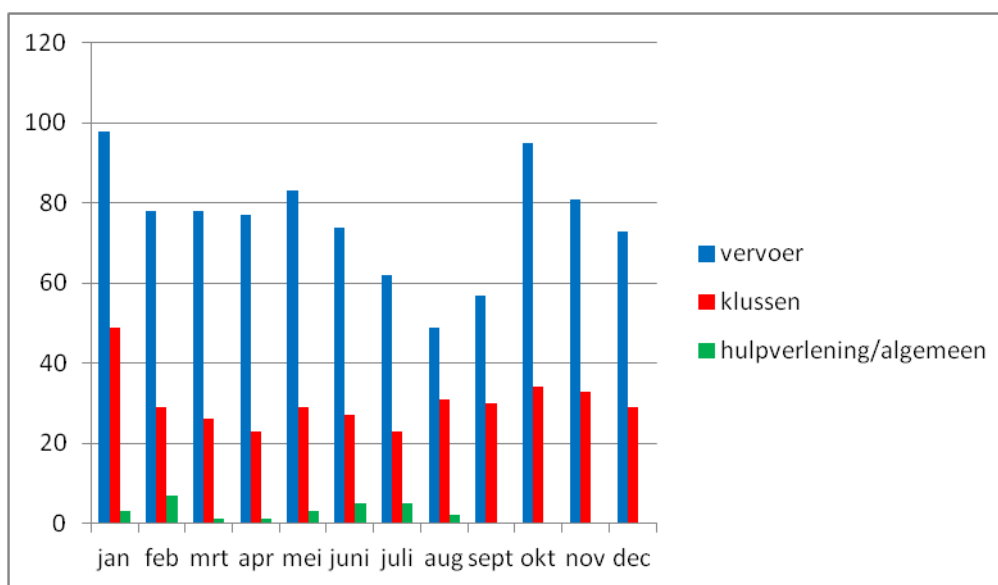
De hulpaanvragen worden in onderstaande overzichten ingedeeld in 2 categorieën: incidentele hulpaanvragen en structurele hulpaanvragen. De incidentele hulpaanvragen komen voornamelijk binnen bij de telefonisten en worden ook door hen afgehandeld. De structurele hulpaanvragen worden grotendeels ontvangen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

### *Incidentele hulpverlening*

De incidentele hulpverlening wordt onderverdeeld in 3 subcategorieën: vervoer, klussen en overige hulpverlening/algemeen. Het aantal bemiddelingen vertoonde een daling t.o.v. 2017 van 1497 naar 1295. Een overzicht per maand is gegeven in Tabel 1 en Grafiek 1a.

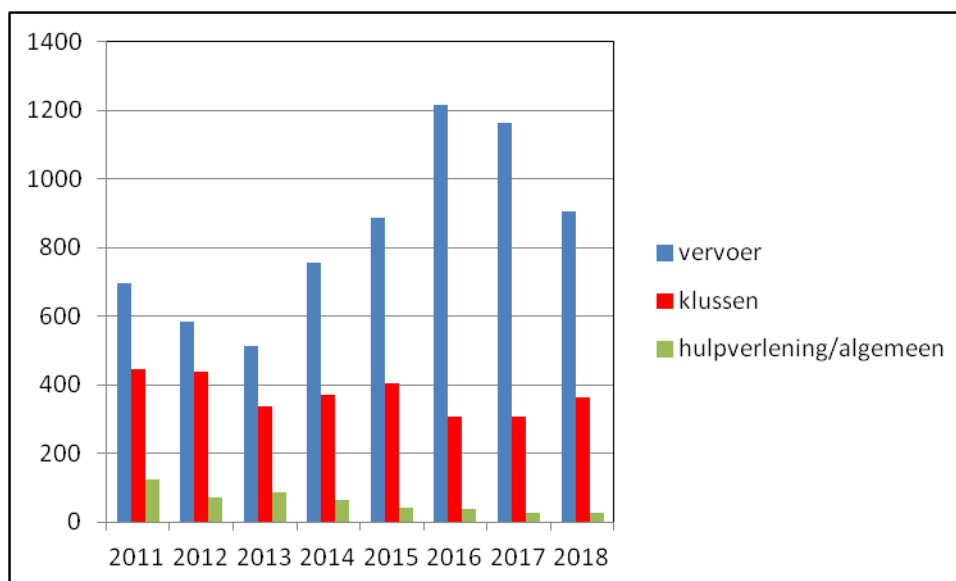
	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec	totaal
vervoer	98	78	78	77	83	74	62	49	57	95	81	73	905
klussen	49	29	26	23	29	27	23	31	30	34	33	29	363
hulpverlening/algemeen	3	7	1	1	3	5	5	2	0	0	0	0	27
<b>totaal</b>	<b>150</b>	<b>114</b>	<b>105</b>	<b>101</b>	<b>115</b>	<b>106</b>	<b>90</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>129</b>	<b>114</b>	<b>102</b>	<b>1295</b>

Tabel 1. Incidentele hulpverlening in 2018



Grafiek 1a. Incidentele hulpverlening in 2018

In grafiek 1b wordt een vergelijking gemaakt over de jaren 2011 t/m 2018. Te zien is, dat er vanaf 2016 een lichte afname is in vervoer, de bemiddeling naar de klussenbus redelijk stabiel is en de vraag naar overige hulpverlening afneemt.



Grafiek 1b. Incidentele hulpverlening – 8 jaren overzicht

### Structurele hulpverlening

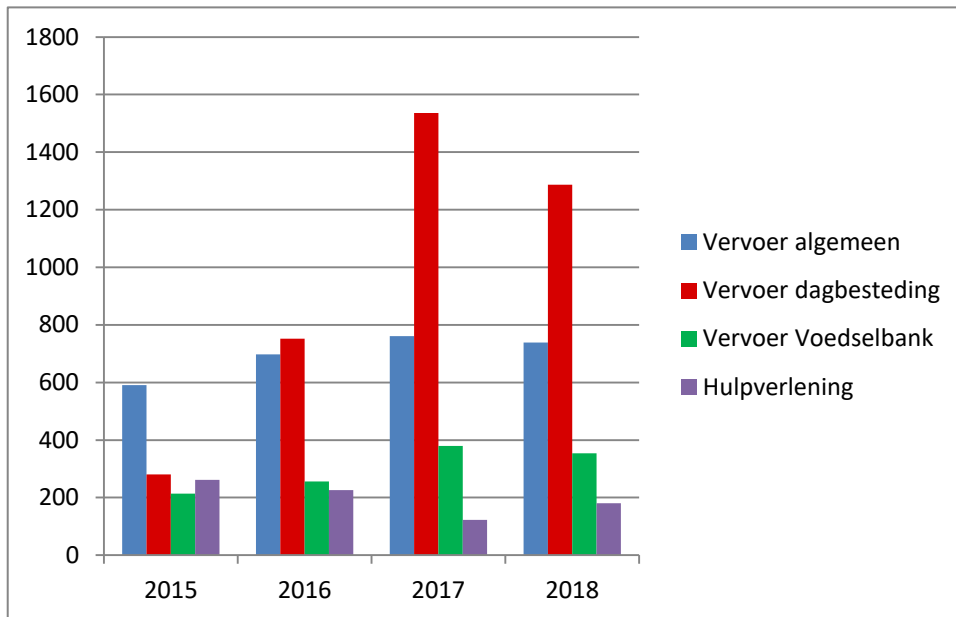
De structurele hulpverlening wordt verdeeld over 4 subcategorieën. Het aantal aanvragen hiervoor daalde van 2799 in 2017 naar 2560 in 2018. Nieuwe aanvragen voor vervoer dagbesteding worden niet meer gehonoreerd, omdat dit een te groot beslag legt op de beschikbaarheid van chauffeurs voor de incidentele aanvragen. Tabel 2 en Grafiek 2 geven een overzicht over de laatste 4 jaren.

	2015	2016	2017	2018
Vervoer algemeen <sup>(1)</sup>	596	698	761	739
Vervoer dagbesteding <sup>(2)</sup>	280	752	1536	1.287
Vervoer Voedselbank <sup>(3)</sup>	214	256	379	354
Hulpverlening <sup>(4)</sup>	262	226	123	180
<b>Totaal</b>	<b>1.352</b>	<b>2.158</b>	<b>2.799</b>	<b>2.560</b>

Tabel 2. Structurele hulpverlening 2015 t/m 2018

- <sup>(1)</sup> Vervoer algemeen heeft betrekking op boodschappen doen, vervoer naar ziekenhuis, fysiotherapie, kapper, bezoek zieke partner, etc. Aanvragen voor hulp bij het boodschappen doen werden al sinds 2017 niet meer gehonoreerd.
- <sup>(2)</sup> Vervoer dagbesteding houdt in, dat cliënten 's morgens van huis naar de betreffende locatie worden gebracht, en 's middags weer naar huis. In 2018 betrof het 13 cliënten (waarvan een aantal meerdere dagen in de week) naar verschillende locaties (De Appelhof, De Bosrank, Zorgboerderij Nieuw Toutenburg, Het Lichtruim, Magenta-Driebergen, Zorgboerderij Hilversum, 1e Brandenburgerweg-Opstandingskerk).
- <sup>(3)</sup> Vervoer voor de Voedselbank: het betreft hier het bezorgen van gemiddeld 7 pakketten per week door 3 chauffeurs. Het aantal cliënten was 15, of voor het gehele jaar of voor een deel van het jaar. Aanvragen komen binnen via het Sociaal Team Mens de Bilt, Jeugd en Gezin of de Voedselbank.
- <sup>(4)</sup> Overige: dit betreft boodschappen doen, bezoeken/wandelen, tuinwerk, hulp bij administratie e.a. Het totaal is een schatting.

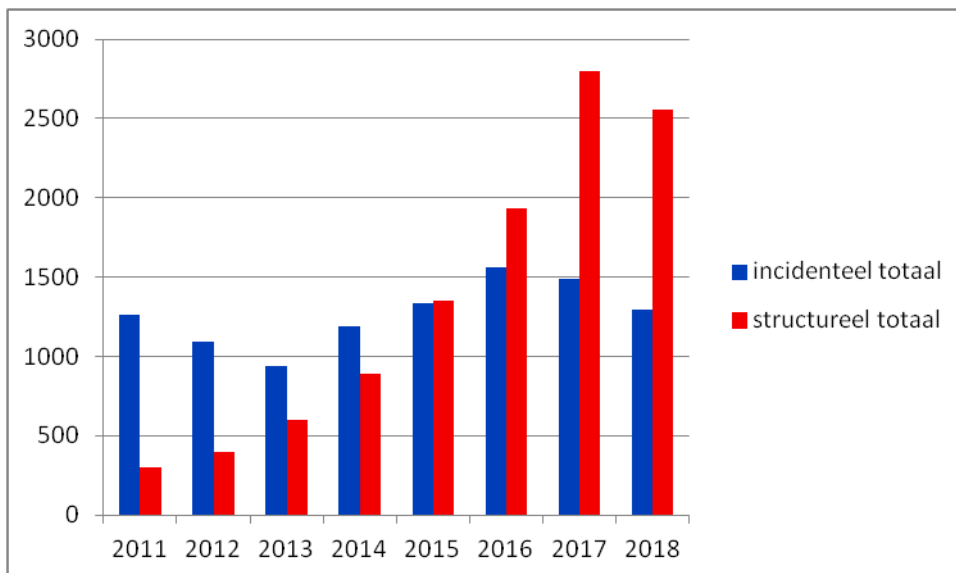
Gedurende een aantal maanden was een vrijwilliger beschikbaar voor tuinwerk. Hij hielp 9 cliënten, gemiddeld 3 uur per keer, 21 dagen.



Grafiek 2. Structurele hulpverlening 2015 t/m 2018

In Grafiek 2 is te zien is dat na de toename tot 2017 een lichte afname in alle categorieën vervoer. Voor de hulpverlening is er weer een toename.

Grafiek 3 geeft een vergelijking tussen de resultaten van de incidentele ten opzichte van de structurele hulpverlening.



Grafiek 3. Incidentele c.q. structurele hulpverlening van 2011 t/m 2018

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 7 maanden werd een medewerkersbijeenkomst gehouden. Daarnaast werden informele thee/koffiebijeenkomsten ingevoerd.

In de medewerkers bijeenkomsten werd aandacht 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. C. Zoutman.

De gemeente bood de gelegenheid om deze bijeenkomsten te houden in een van de vergaderzalen van het gemeentehuis.

Op 8 april was mevr. E. Ribbens, directeur van de stichting MENS De Bilt, onze gast. Ze gaf een overzicht van de ontwikkelingen van MENS De Bilt sinds de oprichting in 2013.

In juli werd uitleg gegeven over de privacy verklaring in het kader van de AVG-wetgeving. De verklaring werd op de website geplaatst en aan alle medewerkers toegezonden.

De thee/koffie bijeenkomsten zijn informele bijeenkomsten, voornamelijk bedoeld voor onderling contact. De eerste vond plaats in augustus in Restaurant Bij de Tijd. Ondanks het hete weer waren er 13 personen aanwezig. In december volgde een tweede bijeenkomst in de Bistro Bilthoven. Hier waren 14 deelnemers. Na deze 2 succesvolle bijeenkomsten werd besloten het experiment in 2019 voort te zetten.

### *Klankbordgroep*

De personele bezetting van het bestuur baart grote zorgen. In oktober 2017 werd een 'noodkreet' aan de medewerkers gezonden. Dit leidde in februari 2018 tot de oprichting van een klankbordgroep, bestaande uit 4 medewerkers van het Meldpunt en de coördinator van de Vrijwilligers Centrale van Mens De Bilt.

Samen met het bestuur kwam de klankbordgroep 7 maal bijeen. In de eerste bijeenkomst werd een inventarisatie gemaakt van de knelpunten. Daarna werd voor een aantal gevallen een oplossing gevonden door het invoeren van vereenvoudiging in de werkwijze van de organisatie. Zo werd het aantal medewerkersbijeenkomsten van 1 per maand teruggebracht naar 1 per 2 maanden, met in de tussentijdse maanden een informele thee/koffie bijeenkomst. Voicemail, die ook in het weekend bij de bestuursleden op de thuis-PC binnenkwamen, werden niet meer naar de PC overgezonden. Doordat er geen nieuwe vaste ritten naar dagbestedingen meer worden aangenomen is met name de administratie en communicatie op dat gebied verminderd. Het maken van lijsten en formulieren werd overgenomen door een paar medewerkers. Ook voor het afleggen van bezoeken aan langdurig zieken kan een medewerker worden ingeschakeld.

Daarnaast werd een lijst samengesteld met gegevens over de organisatie, zoals Kamer van Koophandel, banken, verzekeringen, etc. voor noodgevallen, wanneer een bestuurslid niet kan optreden.

### *Sociale kaart*

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



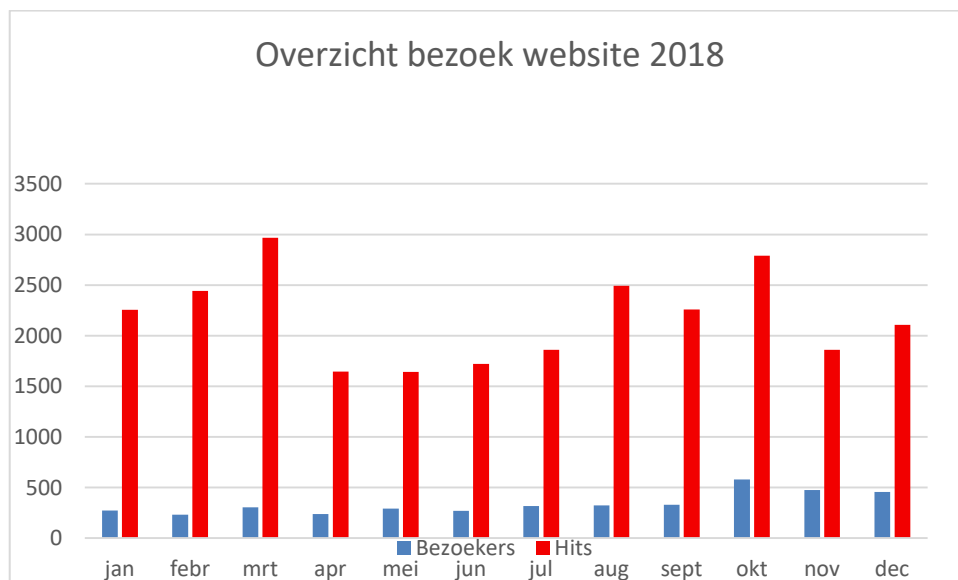
## Website

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 2017 en de Jaarrekening 2017 op de website geplaatst.

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

Maand	Bezoekers	Hits
jan	274	2.256
feb	233	2.441
mrt	304	2.968
apr	238	1.646
mei	292	1.642
jun	269	1.721
jul	317	1.861
aug	323	2.493
sept	331	2.258
okt	581	2.791
nov	475	1.860
dec	456	2.108
Tot	4.093	26.045

Tabel 4. Statistische gegevens website meldpuntdebilt.nl over jaar 2018



Grafiek 3. Statistische gegevens website meldpuntdebilt.nl over jaar 2018

### *Onderlinge contacten*

Het uitstapje 2018 vond plaats in Restaurant PUUR LV in Lage Vuursche. Begonnen werd met het tonen van (een deel van) een interessante video film, die helaas door de felle zon en minder goede verduistering slecht was te volgen. Daarna werd een High Tea aangeboden. De felle zon was nu een voordeel, want buiten hebben we heerlijk kunnen genieten van alle zoete en hartige hapjes die werden gepresenteerd.

Het aantal deelnemers was 25.

In december ontvingen alle medewerkers een kerst attentie in de vorm van een kerstbrood.

### *Huisvesting*

Vanaf januari was de kantooruimte op de begane grond, die het Meldpunt in Huize Het Oosten huurt, niet meer beschikbaar i.v.m. een herstructurering van Huize Het Oosten. Een nieuwe kamer op de eerste verdieping kon door het Meldpunt in gebruik worden genomen. Op 12 januari vond de 'verhuizing' plaats.

## **PR**

Om het Meldpunt bekendheid te geven werd op verschillende fronten gewerkt.

### *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.

### *Wegwijzer De Bilt 2018-2019*

De standaard informatie over het Meldpunt is opgenomen in De Gemeentegids App De Bilt.

## **FINANCIËN**

Het boekjaar 2018 eindigde met een negatief saldo van € 686. Het Eigen Vermogen komt hiermee op negatief € 836. De financiële situatie is zorgelijk en het is de vraag hoe lang het Meldpunt Vrijwilligerswerk, ondanks de voor 2019 toegezegde structurele subsidieverhoging met € 500, haar werk nog kan blijven doen.

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

Het Financieel Jaarverslag 2018 is te verkrijgen bij de secretaris of via een e-mail naar [info@meldpuntdebilt.nl](mailto:info@meldpuntdebilt.nl).

## CONTACTEN MET DE GEMEENTE DE BILT EN LOKALE ORGANISATIES

- Mens De Bilt. In januari spraken we met Mw. E. Ribbens en met een vertegenwoordiger van het Project Automaatje over mogelijke invoering van dit project in de gemeente De Bilt. Nadat meer concrete informatie was ingewonnen door mw. Ribbens werd besloten, dat De Bilt zich (voorlopig) niet aan zal sluiten bij dit project.  
N.B. Een ambtenaar van de gemeente attendeerde ons op het bestaan van het project Automobiel, een project van de stichting Servicepunt Thuiswonen.
- Mens De Bilt. In februari werd de bijeenkomst met het thema “Plan van Aanpak Vrijwilligerswerk in gemeente De Bilt 2018 – 2020” bijgewoond.
- Mens De Bilt. In maart vond een gesprek plaats met mw. I. van Maarschalkerweerd, coördinator van de Vrijwilligers Centrale van Mens De Bilt, over lopende zaken van beide organisaties.
- Mens De Bilt. In april waren we aanwezig bij de presentatie “Samenwerken in de informele zorg”.
- Mens De Bilt. In mei woonde een van de vrijwilligers van het Meldpunt de workshop over de nieuwe privacy wetgeving, AVG, bij.
- Mens De Bilt. De Nazomer Netwerkborrel “Maak uw organisatie zichtbaar” vond plaats in september. Een bestuurslid was aanwezig bij deze workshop, voornamelijk ter voorbereiding op vrijwilligers banenmarkt in oktober.
- Mens De Bilt. Op 13 oktober nam het Meldpunt deel aan de vrijwilligers banenmarkt/route in Het Lichtruim. Gekozen werd voor Het Lichtruim i.p.v. voor eigen locatie is, omdat het kantoor van het Meldpunt decentraal ligt en er, waarschijnlijk daarom, het vorig jaar geen bezoekers zijn geweest. 5 vrijwilligers waren aanwezig. Zij spraken met 15 mensen, die interesse toonden. Met 5 van hen werd later contact opgenomen. Echter heeft niemand zich bij het Meldpunt als vrijwilliger aangemeld.
- Gemeente De Bilt. De bijeenkomst over de “Nota Subsidiebeleid 2019” op 29 oktober werd bijgewoond door een bestuurslid.
- Steunpunt Vluchtelingen. Met mw. Eilers hadden we op 30 oktober een gesprek over mogelijke samenwerking, bv, door vrijwilligers van het Steunpunt Vluchtelingen ook inzetbaar te maken als chauffeur bij het Meldpunt. Een artikel met een oproep hiertoe is in de Nieuwsbrief van Steunpunt Vluchtelingen opgenomen. Helaas, tot nu toe hebben zich nog geen vrijwilligers van Steunpunt Vluchtelingen bij het Meldpunt gemeld.

mei 2019

## 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 F 20, 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](http://www.meldpuntdebilt.nl) of e-mail: [info@meldpuntdebilt.nl](mailto:info@meldpuntdebilt.nl);
- persoonlijk bezoek op werkdagen tussen 9.00 uur en 12.00 uur.

telefoon: 030 - 228 77 99

website: [www.meldpuntdebilt.nl](http://www.meldpuntdebilt.nl)

e-mail: [info@meldpuntdebilt.nl](mailto:info@meldpuntdebilt.nl)