

**Stichting  
Algemene Hulpdienst  
Venray**



**Jaarverslag 2021**



**584444**

De Algemene Hulpdienst Venray bedankt de hieronder vermelde  
hoofdsponsors:



## **Voorwoord**

### **Corona.**

In december 2020 ging Nederland in lock-down en werd een avondklok ingesteld. En zo ging dan ook de AHD op slot. Menig vrijwilliger was hier niet rouwig om: bijna iedereen hoort ook bij de ouderen die mogelijk kwetsbaar zijn.

In februari werd er met en voor de vrijwilligers een Corona-nieuwsbrief uitgegeven met verhalen van voor en tijdens de pandemie.

Tijdens deze periode werd de website gemoderniseerd zodat deze ook op de smartphone en tablet te gebruiken is. Tevens kan men een hulpvraag genereren.

Ook was er voldoende tijd om begin maart het jaarverslag over 2020 samen te stellen en per email te verzenden aan de vrijwilligers, relaties en andere belangstellenden.

Eindelijk kon de AHD weer beginnen: vanaf 25 mei was het kantoor weer bezet om telefoontjes aan te nemen en hulpvragen uit te zetten naar de vrijwilligers.

Zo kon op 31 mei de eerste bestuursvergadering gehouden worden.

En op 20 december is het weer raak: Kemphaan en kantoor gesloten!

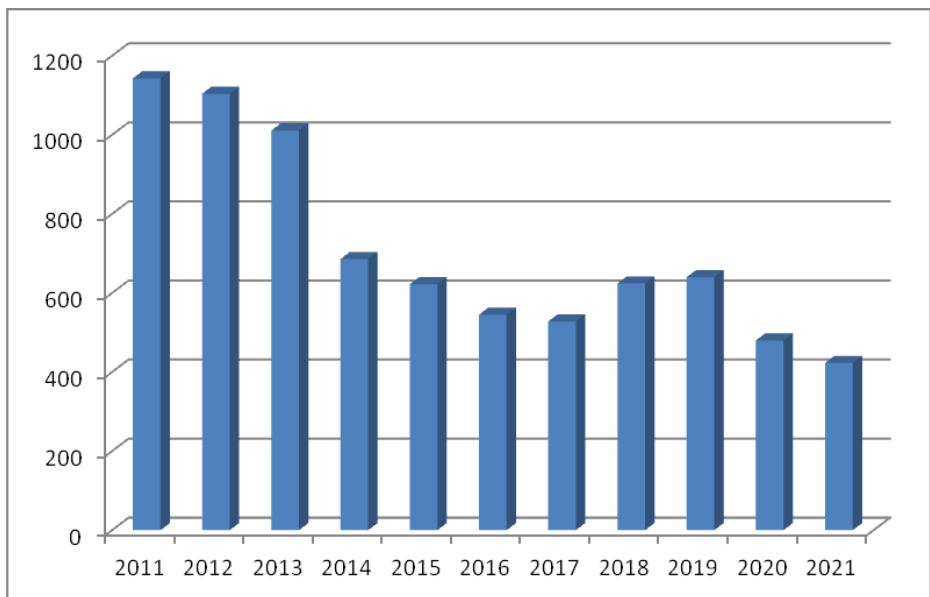
J.J.Bekenes  
Voorzitter

## Telefoontjes.

Ondanks dat het kantoor gesloten was werd er toch gebeld voor hulpvragen. Deze hulpvragen konden niet op dat moment uitgevoerd worden en de klant werd vriendelijk verzocht om na de lock-down nog eens te bellen.

In 2021 werd in maart het vaakst gebeld: 85x. De belastingopgave kon toch doorgaan door middel van de 1,5 mtr. afstand en mondkapjes! In juli waren dit 43 telefoontjes en in augustus waren dit er 39. Door het einde van de lock-down werd er weer vaker gebeld. De minste telefoontjes waren in januari: slechts 1x. In totaal werd er 423 keer gebeld met de AHD. Met 56% werd via de voicemail het vaakst contact gezocht.

Debet aan dit minimum aan telefoontjes zijn de tijden dat De Kemphaan en dus de AHD gesloten was door de corona pandemie.



Aantal telefoontjes in 2020 was 480 en in 2019 waren dit er 650. Regelmatig wordt er telefonisch informatie verstrekt, doorverwezen naar andere instanties of attent gemaakt op een bepaalde website.

## **Vergaderingen.**

In 2021 kwam het bestuur 4x bij elkaar en op gepaste afstand! Met de bureamedewerkers werd ook tweemaal op gepaste afstand bijeen gekomen. Dit tbv bespreken van de roosters en eventuele aanpassingen in de werkwijze.

## **Hulpvragen en tijdinvestering.**

De meeste uren werden besteed in de “wijk” Centrum met aftrek van de vergaderingen en de diensten als meldpunt medewerker: 303,5 uur n.a.v. 158 hulpvragen. Als tweede komt de wijk “Landweert” met 164 uren inzet n.a.v. 74 hulpvragen. De derde wijk is: “Veltum” met 122 uur inzet van de vrijwilligers n.a.v. 53 aanvragen.

Voor de andere wijken verwijs ik naar het complete overzicht.

Het totale aantal uren van inzet bij de hulpvragers is dus 871,5 uren geweest. In 2020 waren dit er 1310. Hoewel diverse vrijwilligers ook op het kantoor in De Kemphaan dienst doen en daarom ook aanwezig zijn op vergaderingen zijn deze uren apart weergegeven en worden niet meegeteld bij het totaal van uren van inzet tbv derden.

Natuurlijk worden deze vrijwilligers van harte bedankt voor het opofferen van hun vrije tijd om telefoondienst te doen en bij de bijeenkomsten aanwezig te zijn!

De meeste uren werden besteed met diverse klusjes en reparaties: 358,5 nav 151 aanvragen. Administratieve werkzaamheden zoals belasting invullen kwam met 276,5 op de tweede plaats nav 122 aanvragen.

Er waren 49 aanvragen voor afvoer van spullen naar het milieustation, dit leverde 81,5 uur inzet op.

Met begeleiding waren 57 uren nodig nav 9 aanvragen. Deze begeleidingen waren o.a. naar ziekenhuis en/of specialist of tandarts.

Met het doen van boodschappen waren 56 uur gemoeid nav 27 aanvragen  
Het opsteken van de volgende corona-golf was hier debet aan.

Wijk	Besteedde uren	Hulpvragen
Ambachtskwartier	2,5	1
Antoniusveld	4,5	2
Beukenrode	0	0
Beukenhof	0	0
Blitterswijk	0	0
de Brier	0	0
Brukske	53,5	20
Burggraaf	0	0
Castenray	10,5	3
Centrum	303,5	158
Geijsteren	0	0
de Brabander	3,5	2
Heide	0	0
Landweert	164	74
Leunen	10	3
Merselo	6	3
Molenkleffen	8	4
Niet nader bekend	49	21
Noord	10,5	4
Oirlo	2	1
Oost	3	2
Oostrum	10	6
Schuttersveld	0	0
Smakterheide	71	6
Veltum	122	53
Vincent van Gogh	0	0
Vlakwater	0	0
Wanssum	0	0
West	22	9
Ysselsteyn	11	5
Zuid	5	2
Meldpunten	1440	25
Vergaderingen	80	18
Totaal	2391	420

## DE HULPVERLENING IN ONDERDELEN EN UREN

	2019	2020	2021
<b>Begeleiding:</b>			
naar arts of ziekenhuis	173	26	57
bij wandelen of winkelen	35,5	128	2,5
gehandicapten/blinden/slechtzienden	58	10,5	0
<b>Boodschappendienst:</b>			
boodschappen doen	389	238,5	56
urine wegbrengen	1	1,5	4
<b>Klussendienst:</b>			
kleine sanitaire werkzaamheden	32,5	29,5	3
tuintjes bijhouden/heg knippen	39,5	25	8,5
elektra		41,5	33,5
hulp bij een verhuizing	4,5	42	0
vloerbedekking leggen/verwijderen	0	0	0
diverse reparaties	408	367	321
varia	36	3	2
Computer, TV en telefoon problemen	12	7	6,5
<b>Maatschappelijke begeleiding:</b>			
opluchtinggesprekken	0	3	0
huisbezoek/intake/werkopname	27,5	7,5	4
telefonische hulp	0,5	0	0
gezelschap houden	0	0	10
voedselbank	2	0	0
medicijnen halen	1,5	1	0

## DE HULPVERLENING IN ONDERDELEN EN UREN

(vervolg blz.8)	2019	2020	2021
<b>Diversen:</b>			
administratiewerk (belasting formulieren)	283	207	271
chauffeur leveren	19	0	0
technische adviezen	0	8	2,5
QR codes instellen	0	0	5,5
afvoer naar het milieustation	156	154,5	81
televisie instellen		9,5	3
meldpuntbezetting door vrijwilligers	1536	1536	1440
bestuursvergaderingen door vrijwilligers	93	72	80
<b>TOTAAL</b>	<b>3335</b>	<b>2918</b>	<b>2391</b>

In 2021 kregen 167 klanten tussen 1 en 9 uur hulp van de AHD tbv klusjes of andere hulpverlening. 20 klanten kregen tussen 10 en 49 uren hulp van de AHD en 1 persoon tussen 50 en 49 uur.

Bij de meeste klanten (360) werd eenmalig klusjes verricht.

Ondanks dat de filosofie van de AHD is van “even bijspringen” of “even hulp bieden” kan het zijn dat het contact tussen hulpvrager en vrijwilliger zo goed is dat de vrijwilliger toch op regelmatige basis hulp blijft bieden.

Natuurlijk worden deze initiatieven ondersteund.



Niet bemiddelde hulpvragen 2021:			
MAAND	AFWEZIG	AFGEWEZEN	ZELF OPGELOST
Januari			2
Februari		3	1
Maart		-	-
April		-	-
Mei		-	-
Juni		2	1
Juli		1	-
Augustus		3	
September		-	1
Oktober		-	-
November		2	1
December		-	1

In het verleden en ook in 2021 kwamen en komen er aanvragen die wij niet kunnen honoreren. Dat kan zijn omdat die werkzaamheden niet in ons aanbod zitten of dat er geen vrijwilligers beschikbaar zijn. De klussers worden er niet jonger op en kan het zijn dat sommige werkzaamheden te zwaar belastend zijn en daarom worden afgewezen.

Maar gelukkig ook omdat de klanten zelf een oplossing hebben gevonden. Natuurlijk moet men eerst binnen de eigen familie kijken of er steeds meer hulp geboden kan worden. Mogelijk zijn ook vrienden, kennissen of burens bereid in te springen.

### **Financiën.**

De waarderingssubsidie van de gemeente werd in februari ontvangen wat aangenaam vlot was. Deelname aan de Rabo Club Support leverde ook nog eens 200,13 euro op.

## Jaaroverzicht 2021

### Baten

Sponsoring/Donaties bank/kas	€	1145,13
Rente	€	0,71
Gemeente-waarderings subsidie	€	4871,50
Exploitatie verschil (negatief)	€	
Gereserveerd voor 2022	€	-700,00
<b>Totaal</b>	<b>€</b>	<b>5317,34</b>

### Lasten

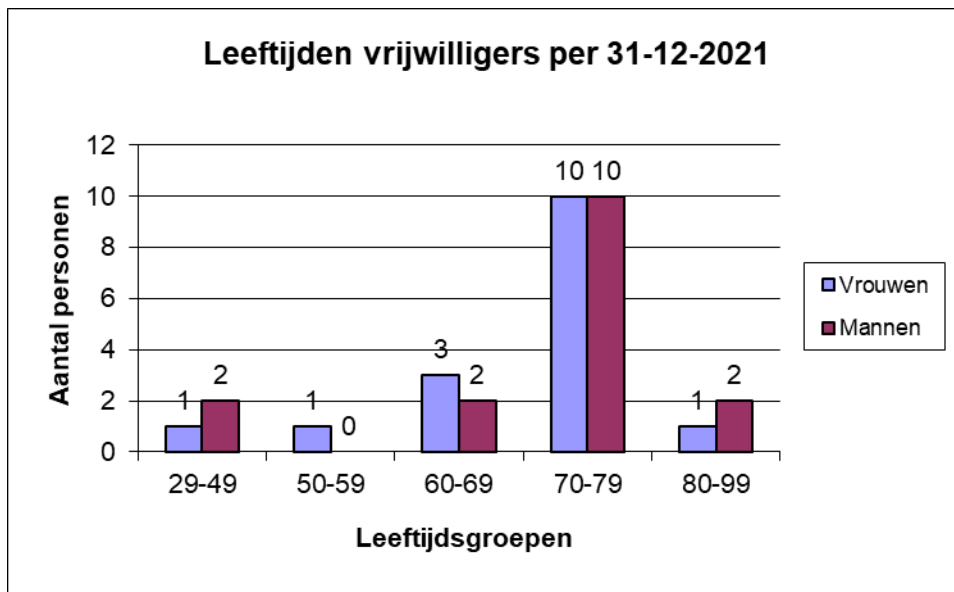
Telefoonkosten/Internet/bank	€	922,61
Contributie, Abonnementen	€	109,59
Verzekeringen	€	228,33
Kantoor & porto kosten	€	485,40
Bijeenkomsten vrijwilligers	€	466,25
Reiskosten	€	-
Representatie	€	27,37
Drukwerk	€	-
Vergaderkosten	€	-
Huur	€	1840,00
Vergoeding en kosten gereedschap	€	588,02
Diversen	€	227,55
BHV	€	178,35
<b>Totaal</b>	<b>€</b>	<b>4845,92</b>

## Vrijwilligers en het verloop.

In 2021 verlieten ons drie vrijwilligers, een persoon vanwege haar werk binnen het eigen bedrijf, een persoon ivm lichamelijke klachten en het derde persoon om persoonlijke redenen. Helaas in 2021 geen nieuwe vrijwilligers.

Een vrijwilliger werd opgenomen in het ziekenhuis en is in revalidatie. Ook voor naaste familieleden en oud vrijwilligers heeft de AHD aandacht, zoals bij het overlijden van de echtgenoot van de dochter van een vrijwilliger.

Eind juli overleed een langdurige klant van een vrijwilliger: zij kreeg bijna 20 jaar hulp van de zelfde vrijwilliger.



De jongste vrijwilliger is 43 jaar en de oudste vrijwilliger is 85 jaar. Zo bestaat het vrijwilligersbestand uit 16 dames en 16 heren.

### **AHD en ARBO.**

Ondanks dat het wettelijk niet meer is voorgeschreven een BHV organisatie te hebben wordt er tijdens de bijeenkomsten met de meldpunt medewerkers regelmatig over de bedrijf hulpverlening gesproken. Met behulp van korte filmpjes worden deze zaken onder de aandacht gebracht.

### **Werkwijze.**

De werkwijze van registreren en behandelen van hulpvragen heeft geen redenen gegeven om dit aan te passen. Wel werd ivm de corona pandemie de klant verzocht afstand te houden van de vrijwilliger en ook toch maar een mondkapje te dragen. M.a.w. de hulpvrager belt of meldt zich op het bureau in de Kempphaan, de hulpvraag wordt genoteerd. Een vrijwilliger wordt benaderd om de klus of iets dergelijks te doen. Na acceptatie en afwerking hiervan wordt dit doorgegeven zodat datum en tijd in het registratiesysteem kunnen worden vermeld.

Regelmatig wordt de lijst met uitgezette hulpvragen gecontroleerd of deze daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

Voor wat betreft begeleidingen naar een ziekenhuis wordt er aanvullende informatie gevraagd zoals: is de klant COPD-patiënt en met een zuurstoffles uitgerust. Wordt een rollator of rolstoel gebruikt.

### **Registratieprogramma.**

Nog steeds wordt gebruik gemaakt van het registratieprogramma "Ratel". Hier kan alle relevante informatie in verwerkt worden. Het programma is met een paswoord beschermd en is op een PC geïnstalleerd welke niet op het internet is aangesloten.

### **Sollicitaties.**

Een enkele keer krijgt de AHD een open sollicitatie en in 2021 werden, evenals 2020, geen sollicitaties ontvangen.

## **Andere wetenswaardigheden.**

### **Wet op de privacy.**

De AHD ontvangt regelmatig per kwartaal automatisch een nieuwe AVG-verklaring. Ook als er wijzigingen zijn of aanpassingen in de AVG verklaringen van de AHD wordt er een nieuwe verklaring uitgegeven. Deze verklaring is weer gegeven op de website.

### **Deelname aan bijeenkomsten en presentaties.**

Begin dit jaar werden uitnodigingen ontvangen voor deelname aan een enquête over eenzaamheid en de bespreking van het resultaat hiervan op 23 maart. Bovendien was er een enquête van Interpolis;

de voorstelling en opening op 8 juli van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek.

Een uitnodiging van Synthese voor deelname aan het Werkatelier is diverse malen verschoven en/of uitgesteld en zal waarschijnlijk in 2022 plaats vinden. Ook via Synthese in februari de uitnodiging ontvangen om mee te doen met de Opschoondagen van de gemeente. De AHD kon deelnemen op 17 juli of 11 september, maar is de opgave niet aangekomen of de bevestiging van Synthese was niet ontvangen. Dit jaar dus geen deelname.

Wel was er half september deelname aan de Vrijwilligersmarkt en in het eind van het jaar de Rabo Club Support.

Op 29 april was er n.a.v. het jaarverslag een hernieuwde kennismaking met de Buurtzorg. Ook werd kennis gemaakt met mevrouw Asseberghs van Proteion. Zij is de opvolgster van mevrouw Bouten.

### **Nieuwe wetten.**

**WBTR.** De Wet Bestuur en Toezicht Rechtspersonen is o.a. bedoeld om fraude tegen te gaan cq te voorkomen en als controle op een behoorlijk bestuur. Een stappenplan was in juni opgevraagd en aan de hand hiervan zullen diverse punten besproken worden, aangepast en gewijzigd worden. Door de corona perikelen zal dit in 2022 gebeuren.

**UBO.** Ultimate Beneficial Owners. Dit is of zijn de uiteindelijke eigenaars of hebben zeggenschap over een onderneming of vereniging, stichting of onderneming. Via de Kamer van Koophandel bericht ontvangen dat de AHD hieraan moest voldoen. Het complete bestuur is ingeschreven in het UBO-register. Voor meer informatie verwijzen wij naar het internet.

**ANBI** Eind december kwam er bericht van de Belastingdienst met de mededelingen dat de gegevens om aan de ANBI te voldoen niet aan de voorwaarden voldeed. Dit probleem is ondertussen opgelost en had te maken met de gewijzigde website- en emailadres.

### **Kerstmiddag en jaarafsluiting.**

In verband met de afnemende besmettingen werd in mei een enquête onder de vrijwilligers gehouden met de vraag of men de doorgang van de kerstmiddag zag zitten. Hierop werd positief gereageerd en begin oktober gingen de definitieve uitnodigingen de deur uit.

Maar helaas werd op 18 november alles afgeblazen. Wel was dit bijtijds zodat diverse dingen konden worden stop gezet.

Na overleg werd besloten de kerstmiddag om te dopen tot **Paasmiddag**.

In de week voor Pasen moet dit plaats vinden, zodat dan ook de jubilarissen alsnog in het zonnetje gezet kunnen worden.

### **Gratis hulpverlening.**

Hierover bestaan misverstanden. De hulp is inderdaad gratis voor wat betreft de gemaakte manuren bijvoorbeeld bij klusje en begeleidingen. Eventueel aan te schaffen materialen zijn uiteraard voor eigen rekening.

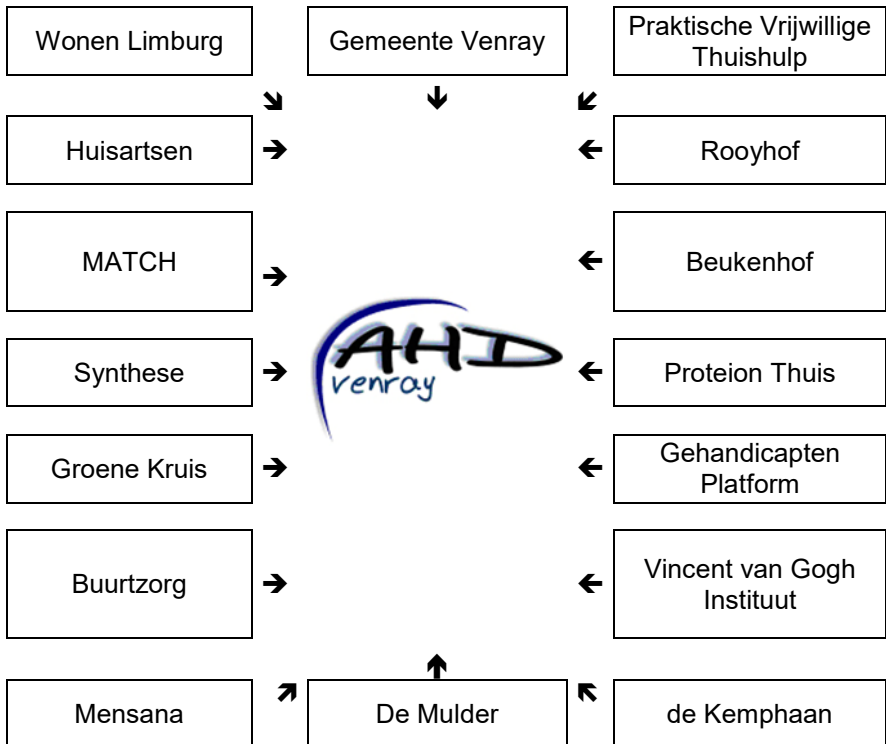
Maar als er bij klusjes elektrisch gereedschap wordt gebruikt, dan wordt een bijdrage gevraagd. Ook is afvoer naar het milieustation niet kostenvrij: voor gebruik van de aanhanger vragen wij 5 euro en ook de chauffeur die de aanhanger ophaalt, naar de klant rijdt, naar het milieustation en de wagen weer terug brengt naar de stalling, krijgt 7,50 euro. Daarbovenop komen dan, eventueel, de kosten voor het milieustation zelf. Aan het groenafval zijn geen kosten verbonden bij het milieustation, men betaald wel de kosten voor gebruik van de aanhanger en de kosten van de chauffeur.

## Bestuurssamenstelling per 1 januari 2021:

Joop Bekenes	voorzitter
Rob Hazeleger	secretaris
Jan Phillipson	penningmeester
Margo Verploegen	lid
Gaby Slagmolen	lid

## Contacten

Een overzicht van de instanties waarmee de AHD incidenteel of regelmatig contact heeft.



## **STICHTING ALGEMENE HULPDIENST VENRAY**

In Venray is de AHD sinds 1973 werkzaam en sinds 1982 in de vorm van een stichting. Het kantoor is ondergebracht in De Kemphaan, dat door meerdere vaste vrijwilligers (13 personen) bij toerbeurt bezet wordt. 's Ochtends van 9.00 tot 12.00 en 's middags van 13.30 tot 16.30 uur.

De Algemene Hulpdienst is een plaatselijke vrijwilligersorganisatie, die in Venray-kom, wijken en kerkdorpen kosteloos hulp verleent, daar waar deze nodig is en op dat moment (nog) niet door andere hulpverleningsinstanties geboden kan worden en waar de mantelzorg ontbreekt en/of wordt overbelast. Het gaat hierbij vooral om praktische en eenvoudige hulp van korte duur.

Het kantoor wordt door de AHD ook gebruikt voor kleine bijeenkomsten en bestuursvergaderingen. Voor de bijeenkomsten met onze vrijwilligers wordt een grotere ruimte in de Kemphaan gehuurd. Van de dagelijks binnenkomende telefoontjes heeft het overgrote deel betrekking op hulpvragen voor de AHD.

### **BEREIKBAARHEID:**

Aanvragen voor hulp kunnen o.a. telefonisch worden gedaan onder nummer 0478-584444, Per email via [info@ahdvenray.nl](mailto:info@ahdvenray.nl) en persoonlijk op het kantoor in de Kemphaan, Kennedyplein 1.

Personele bezetting is aanwezig van:

Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 12.00 en van 13.30 tot 16.30 uur.

Na deze tijden en tijdens de weekeinden, feestdagen en vakantiesluiting van gebouw De Kemphaan kan de hulpvraag worden ingesproken op de voicemail, uiteraard ook onder nummer 0478-584444. Door de coördinator of diens vervanger worden de ingesproken boodschappen beluisterd en afgehandeld.



## **DE BURENHULP VAN VROEGER EN TEGENWOORDIG**

Burenhulp is hulp die buren elkaar geven als dat nodig is, bijvoorbeeld bij ziekte of in andere bijzondere omstandigheden.

Aan die spontane hulp van vroeger komen veel mensen tegenwoordig niet zo gauw meer toe. We wonen en leven nu eenmaal heel anders, dikwijls veel zakelijker en veel meer "op onszelf".

Neem bijvoorbeeld het gezins- en familieleven:

- ouders en hun kinderen wonen vaak niet meer in dezelfde plaats
- steeds meer vrouwen werken
- mannen werken vaak niet meer in de plaats waar ze wonen
- werkende of studerende jongeren gaan eerder op kamers wonen
- er zijn veel meer één-ouder gezinnen dan vroeger

Neem de woonomstandigheden:

- men woont in een flatgebouw waar het vaak moeilijk is om contact te krijgen met andere bewoners
- of in een stadscentrum, waaruit steeds meer mensen wegtrekken
- of in een dorp, waar ineens een drukke verkeersweg doorheen komt

Mensen die om een of andere reden vaker hulp nodig hebben van anderen, bijvoorbeeld ouderen of gehandicapten:

- ze wonen zelfstandig, maar wie zorgt er voor hen als ze ziek worden
- of ze wonen in een verzorgingshuis, maar dan voelen ze zich nogal eens "op een eiland", afgesloten van de buitenwereld.

De tijden zijn veranderd.....dus geen burenhulp meer?

### **Stichting Algemene Hulpdienst Venray**

Telefoon: 0478-584444

Emailadres: [info@ahdvenray.nl](mailto:info@ahdvenray.nl)

Internet: [www.ahdvenray.nl](http://www.ahdvenray.nl)

Bankrelatie: Rabobank Noord-Limburg, rek. nr. NL64RABO0153972629

Stichting Algemene Hulpdienst Venray p/a "De Kemphaan"

Kennedyplein 1, 5801 VH Venray.