

**Stichting
Algemene Hulpdienst
Venray**



Jaarverslag 2019



584444

De Algemene Hulpdienst Venray bedankt de hieronder vermelde
hoofdsponsors:

Gemeente Venray 

COR PAINT
interieur- & kleuradviseurs 

f **i** **n** **i** **d** **i**
Groothandel in carnaval en feest

Hoera we hebben weer een tuinman! Hij is de enige, dus oppassen dat we hem niet overbelasten. In gesprek geweest met het bestuur van de Centrale van Ouderen Bonden. De bedoeling was dat er follow up aan deze bijeenkomst zou worden gegeven in de wijken, vanuit de gedachte dat je dan wat dichter op onze doelgroep komt. Tot nu toe is er nog niets concreets uit gekomen.

Het realiseren van een gezamenlijk onderkomen voor de Venraayse Charitatieve instellingen gaat nog steeds niet zo gezwind als we hoopten. De beslissing m.b.t. de Bibliotheek staat op het punt om genomen te worden, maar de implementatie van e.e.a. zal nog wel de nodige voeten in de aarde hebben en de rest van 2020 opsouperen.

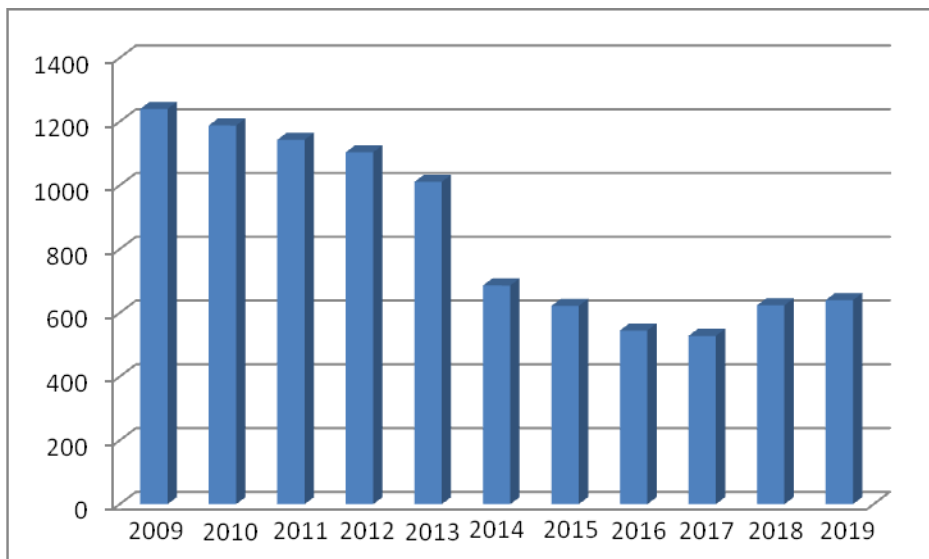
Wij danken de Gemeente Venray, Finidi en Cor Paint voor de ondersteuning die we mochten ontvangen, maar bovenal bedanken we onze vrijwilligers die belangeloos hun werk doen. Zij zijn degenen die de hulpverlening mogelijk maken.

Namens de Stichting Algemene Hulpdienst Venray en ook namens onze cliënten spreek ik de hoop en het vertrouwen uit dat we ook in de toekomst nog op uw steun kunnen blijven rekenen.

J.J. Bekenes
Voorzitter

Telefoontjes.

In maart werd het vaakst gebeld: 81 keer. Oktober komt met 68 telefoontjes op de tweede plaats. In februari 63 keer en april 60 keer en in mei en september werd er 55 keer gebeld. In het begin van het jaar waren dit over het algemeen de aanvragen tot hulp bij het (digitaal) belasting invullen. Gevolgd door 50 keer in augustus, 48 keer in juli en november, 41 keer in december, 38 keer in januari en juni. Het afgelopen jaar werd er totaal 640 keer gebeld.



Van de telefoontjes was 53% 's morgens. 's Middags was dit 27%, terwijl de ingesproken voicemail berichten 20% scoorde. Totaal aantal telefoontjes in 2019 waren 640. In 2018 waren dit 624. Regelmatig wordt telefonisch informatie verstrekt en/of wordt doorverwezen naar andere instanties.

Hulpvragen en tijdinvestering.

De meeste uren werden besteed in de “wijk” Centrum: 622,5 uur n.a.v. 291 hulpvragen. Als tweede komt de wijk “Veltum” met 320,5 uren inzet n.a.v. 75 hulpvragen. De derde wijk is: “Landweert” met 202,5 uur inzet van de vrijwilligers n.a.v. 118 aanvragen.

De vierde wijk is: “Brukske” met 177,5 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 1706 uren geweest. In 2018 waren dit er 1536. 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: 408 nav 194 aanvragen. Met het doen van boodschappen waren 389 uur gemoeid nav 64 aanvragen. Het is niet zo dat men uren lang boodschappen heeft gedaan, maar omdat de band tussen klant en vrijwilliger zo goed is wordt er regelmatig door de zelfde vrijwilliger hulp geboden.

Met begeleiding waren 173 uren nodig nav 37 aanvragen. Deze begeleidingen waren o.a. naar ziekenhuis en/of specialist of tandarts.

Administratieve werkzaamheden zoals belasting invullen kwam met 283 uren op de vierde plaats nav 140 aanvragen.

Vergaderingen.

Het bestuur kwam in 2019 totaal acht maal bijeen. Met de meldpuntmedewerkers werd vier maal vergaderd om o.a. de roosters tbv de meldpuntbezetting te bespreken en BHV punten te bespreken.

Wijk	Besteedde uren	Hulpvragen
Ambachtskwartier	0	0
Antoniusveld	15	11
Beukenrode	0	0
Beukenhof	2,5	2
Blitterswijk	0	0
de Brier	0	0
Brukske	177,5	53
Burggraaf	33	3
Castenray	6	3
Centrum	622,5	291
Geijsteren	0	0
de Brabander	2	1
Heide	0	0
Landweert	202,5	118
Leunen	3	2
Merselo	20	10
Molenkleffen	10	7
Niet nader bekend	24	12
Noord	17	6
Oirlo	8,5	3
Oost	2	1
Oostrum	11	7
Schuttersveld	92,5	25
Smakterheide	101,5	16
Veltum	320,5	75
Vincent van Gogh	0	0
Vlakwater	0	0
Wanssum	0	0
West	10	5
Ysselsteyn	21	2
Zuid	4	2
Meldpunten	1536	13
Vergaderingen	93	5
Totaal	3335	662

Niet bemiddelde hulpvragen 2019:			
MAAND	AFWEZIG	AFGEWEZEN	ZELF OPGELOST
Januari		2	2
Februari			1
Maart		1	1
April		1	
Mei		4	1
Juni			1
Juli		1	3
Augustus			
September			2
Oktober			4
November		1	2
December		3	1

In het verleden en ook in 2019 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.

DE HULPVERLENING IN ONDERDELEN EN UREN

	2017	2018	2019
Begeleiding:			
naar arts of ziekenhuis	195	243	173
bij wandelen of winkelen	39,5	35,5	51
gehandicapten/blinden/slechtzienden	36	30	58
Boodschappendienst:			
boodschappen doen	463	334,5	389
urine wegbrengen	0	7	1
Klussendienst:			
kleine sanitaire werkzaamheden	1,5	30,5	32,5
tuintjes bijhouden/heg knippen	83	24,5	39,5
hulp bij een verhuizing	47	13,5	4,5
vloerbedekking leggen/verwijderen	0	0	0
diverse reparaties	340,5	378,5	408
varia	56,5	3	36
Computer, TV en telefoon problemen	11,5	21,5	12
Maatschappelijke begeleiding:			
opluchtinggesprekken	0	3	0
huisbezoek/intake/werkopname	0	20	27,5
telefonische hulp	0	3	0,5
gezelschap houden	0	0	0
voedselbank	0	1	2
medicijnen halen	0	2,5	1,5

DE HULPVERLENING IN ONDERDELEN EN UREN

(vervolg blz.6)	2017	2018	2019
Diversen:			
administratiewerk (belasting formulieren)	240	236,5	283
chauffeur leveren	0	2,5	19
technische adviezen	2	3	12
geld halen	0	3	0
afvoer naar het milieustation	58	84,5	156
meldpuntbezetting door vrijwilligers	1497	1536	1536
bestuursvergaderingen door vrijwilligers	96	96	93
TOTAAL	3166,5	3119	3335

In 2019 hadden 217 klanten tussen 1 en 9 maal contact met de AHD tbv klusjes of andere hulpverlening. 8 klanten hadden tussen 10 en 19 maal contact met de AHD en 2 personen tussen 20 en 29 maal.

Van de 662 aanvragen voor hulp waren er 640 eenmalig.

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.

Financiën.

Van de gemeente Venray werd in januari een waarderingssubsidie ontvangen, wat zeer bijtijds was. Bovendien enkele tientjes meer als in 2018. Steekproefsgewijs wordt door de gemeente de boekhouding gecontroleerd.

Ook werden er enkele, kleinere vrijwillige bijdragen ontvangen van tevreden klanten. Deelname aan de Rabo Clubkas Campagne leverde dit jaar 146,73 euro op. Naar aanleiding van hun 35-jarig bestaan doneerde de Basis Groep Venray van “Heel de Kerk, heel de Wereld” tot tweemaal toe een bijdrage. Ook ontvingen wij een bedrag van de sponsor Finidi (zie voor in).

Jaaroverzicht 2019

Baten

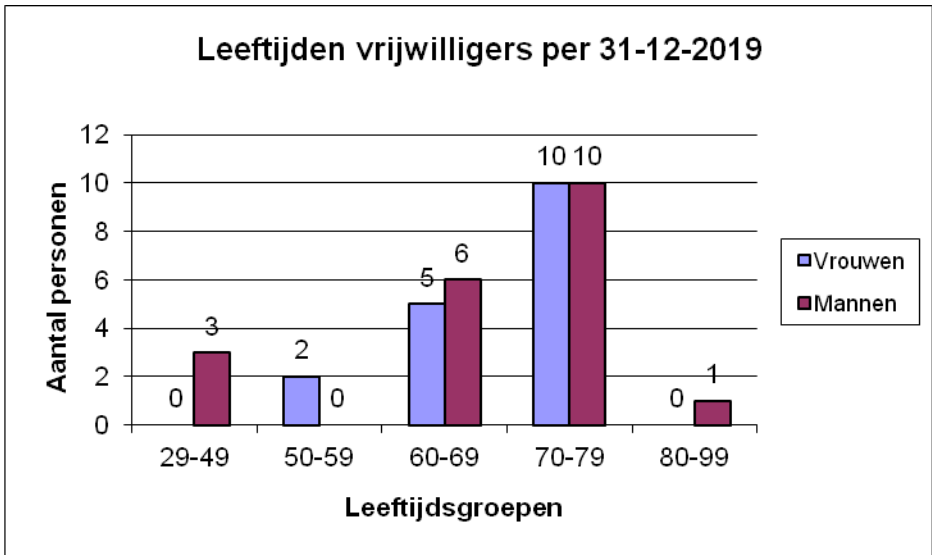
Sponsoring/Donaties bank/kas	€	1085,68
Rente	€	0,77
Gemeente-waarderings subsidie	€	4714,64
Exploitatie verschil (negatief)	€	3,33
Totaal	€	5804,42

Lasten

Telefoonkosten/Internet/bank	€	743,49
Contributie, Abonnementen	€	36,99
Verzekeringen	€	237,79
Kantoor & porto kosten	€	505,49
Bijeenkomsten vrijwilligers	€	1999,82
Reiskosten	€	-
Representatie	€	39,29
Drukwerk	€	-
Vergaderkosten	€	-
Huur	€	1840,00
Vergoeding en kosten gereedschap	€	277,55
Diversen	€	-
BHV	€	124,00
Totaal	€	5804,42

Vrijwilligers en het verloop.

In 2019 verlieten ons 3 vrijwilligers. Echter kwamen er 3 nieuwe vrijwilligers, waarvan een tuinman. De nieuwe vrijwilligers werden mede door de inspanningen van Match gevonden.



De jongste vrijwilliger is 39 jaar en de oudste vrijwilliger is 83 jaar.

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.

Maar ook komen reanimatie en het bedienen van een AED aan bod. Met behulp van het instructieboek van de NIBHV wordt uitgebreid de spoedeisende- en de niet-spoedeisende eerste hulp doorgenomen.

Werkwijze.

De werkwijze van registreren en behandelen van hulpvragen heeft geen redenen gegeven om dit aan te passen. M.a.w. de hulpvrager belt of meldt zich op het bureau in de Kemphaan, 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.

Belastingaangifte.

Met behulp van de DigiD-code en machtigingen werd er steeds weer een beroep gedaan op deze service. Aan de hand van de aanvragen waren hier 283 uur voor nodig geweest. In 2018 was hiervoor 236,5uur gemoeid.

Andere wetenswaardigheden.

Wet op de Privacy

Ook de AHD kreeg te maken met de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) waaraan per 25 mei 2018 voldaan moest zijn.

Via AVG-verenigingen worden regelmatig nieuws en tips ontvangen. Tevens worden er up-to-date AVG-verklaringen per kwartaal geproduceerd.

De vrijwilligers hebben de akkoordverklaring ondertekend zodat de AHD persoonlijke data legaal mag bewaren en gebruiken. Maar ook een geheimhoudingverklaring is getekend daar men met klanten informatie werkt.

De mogelijkheid om de gegevens op een USB-stick te zetten en op het bureau te bewaren werd in verband met de veiligheid niet doorgevoerd. Het antivirus programma werd opgewaardeerd.

Match.

Ook in 2019 werd via Match een nieuwe vrijwilliger gevonden. Regelmatig werd de nieuwsbrief ontvangen die dan werd doorgestuurd naar de vrijwilligers.

Aan de uitreiking van de “Pluum” neemt de AHD geen deel. Omdat de inzet van de vrijwilligers afhankelijk is van de hulpvragen van de klanten kan er niet een objectief oordeel gegeven worden over de mate van inzet van de vrijwilligers.

Samenwerking en sponsoring.

Sponsoring blijkt altijd weer moeilijk. Gelukkig dat tevreden klanten nog af en toe een kleine bijdrage doen.

Cor Paint heeft een bijdrage gedaan voor de realisatie van de folder. Als tegenprestatie hun logo op de website, jaarverslag en folder.

Een nieuwe sponsor werd al gevonden in Finidi Groothandel in carnaval en feest! Deze heeft ook in 2019 een bijdrage gedaan voor de te houden kerstmiddag.

Ook hiervan het logo op folder, jaarverslag en website.

Ook werden de inzamelingen van “Heel de Kerk, heel de Wereld” besteed aan de organisatie van de kerstmiddag.

Samenwerking was onder meer bij een mini IZO (Informeel Zorg Overleg).

Deze bijeenkomst was positief en verhelderend, hoewel er minder deelnemers waren in vergelijking met 2018.

Hier werd ook de nieuwe hulpwijzer van de gemeente Venray voorgesteld.

Hiermee kan men via het internet allerlei hulp zoeken in de gemeente.

De hulpwijzer vindt men via www.hulpwijzer.venray.nl

Deelname bijeenkomsten en presentatie.

Zoals al vermeld de deelname aan het Informeel Zorg Overleg.

In gesprek geweest met enkele bestuursleden van de Centrale van Ouderenbonden. Er werd toegezegd dat er ruimte zou komen in de Schakel waarin de AHD zich mocht presenteren.

Bijeenkomst met de Stichting Beheer Verzamelgebouw Charitatieve Organisaties. De laatste ontwikkelingen werden besproken. Enkele potentiële gebruikers zijn afgesprongen doordat het te lang duurde voordat er zekerheid was. De Peel & Maas heeft uitvoerig bericht.

Sollicitaties.

Een enkele keer krijgt de AHD een open sollicitatie en ook dit jaar werd er een ontvangen. Helaas hebben wij deze sollicitant moeten afwijzen, daar een betaalde baan niet geboden kan worden.

De AHD beantwoordt altijd deze aanvragen per brief en met reden van afzegging.



Vorbereidingen voor de kerstmiddag.

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 7,00 euro. Daarbovenop komen dan, eventueel, de kosten voor het milieustation zelf. Aan het groenafval zijn geen kosten verbonden bij het milieustation.

Bezoek aan de AHD.

Behalve vrijwilligers en klanten werden wij op uitnodiging bezocht door enkele bestuursleden van de Centrale voor Ouderen.

Ook potentiële nieuwe vrijwilligers worden op het kantoor in de Kemphaan uitgenodigd voor een intake gesprek.



De Vrolijke Notenkrakers.

Jaarafsluiting.

In januari werden de kerstmiddag en de knutselmiddag geëvalueerd en in februari werden de data voor de kerstmiddag 2019 vastgelegd en de ruimtes in de Kemphaan besproken.

Besloten werd wederom een buffet te organiseren. Een en ander op verzoek van de vrijwilligers omdat het in 2018 een groot succes was. Een kleine bijdrage bleek geen bezwaar te zijn. Het bestuur ontving 41 reacties! Hierop werd met Oriental Dynesty in Castenray contact opgenomen om afspraken te maken over het buffet.

Voor opvulling van de pauze werden de Vrolijke Notenkrakers geboekt.

Zoals ieder jaar worden tijdens de kerstmiddag jubilarissen in het zonnetje gezet. Dit jaar twee jubilarissen, 1 persoon 25 jaar en 1 persoon 20 jaar bij de AHD.



Joyce 25 jaar bij de AHD.

Jan 20 jaar bij de AHD.

Gefeliciteerd en bedankt
voor jullie inzet!

Voor de te houden quiz en tombola werd een beroep gedaan op de Venrayse middenstand en bedrijven. Er waren 57 bedrijven die een kleine bijdrage leverden door prijzen ter beschikking te stellen!

Onze hartelijke dank hiervoor.



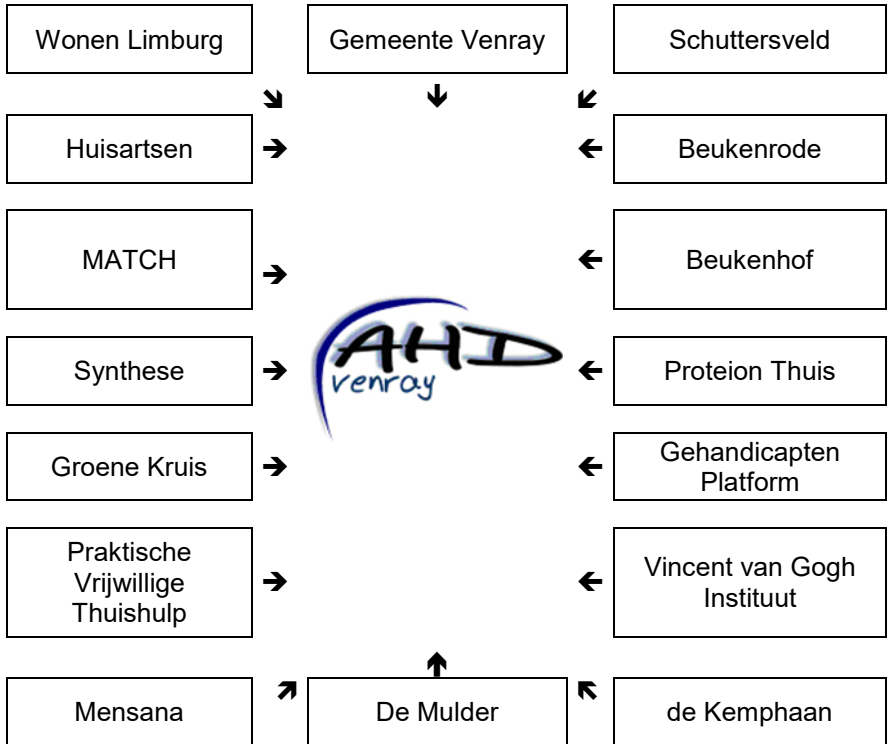
Mede door de financiële sponsoring van Finidi en Basis Groep Venray van “Heel de Kerk, heel de Wereld” konden wij deze gezellige middag organiseren.

Bestuurssamenstelling per 1 januari 2019:

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

Contacten

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



MELDPUNT VENRAY

Sinds 1 december 1995 is het Meldpunt voor hulp, advies en informatie, (Meldpunt Venray) een feit.

Het meldpunt/kantoor is ondergebracht in De Kemphaan.

Het kantoor wordt door meerdere vaste vrijwilligers (14 personen) bij toerbeurt bezet, 's ochtends van 9.00 tot 12.00 en 's middags van 13.30 tot 16.30 uur.

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.

Voor vragen kunt u op genoemde tijden terecht per telefoon op het meldpunt onder nummer **0478-584444**, maar u kunt natuurlijk ook binnenlopen.

Ook is de elektronische weg mogelijk: email via:

info@ahd-venray.nl

Wilt u eerst meer te weten komen over onze activiteiten, kijk dan op het internetadres:

<http://www.ahd-venray.nl>

De AHD is alle vrijwillige meldpuntmedewerkers dankbaar voor hun blijvende inzet!

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@ahd-venray.nl

Internet: www.ahd-venray.nl

Bankrelatie: Rabobank Horst-Venray, rek. nr. NL64RABO0153972629

Stichting Algemene Hulpdienst Venray p/a "De Kemphaan" Kennedyplein 1
5801 VH Venray

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 (14 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 binnenkommende 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@ahd-venray.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. Het secretariaatsadres is: