



“We inspireren elkaar”

Hulpdienst Nijmegen is een professionele vrijwilligersorganisatie die één op één contacten bemiddelt tussen vrijwilligers en thuiswonende hulpbehoevenden en mantelzorgers. De hulp is een aanvulling op familie en professionele zorg. Het kan gaan om eenmalige hulp, hulp van korte duur of gedurende een langere periode. De Hulpdienst wil bevorderen dat mensen met deze aanvullende ondersteuning zo lang mogelijk zelfstandig in hun thuissituatie kunnen blijven wonen.

#### Algemene hulp

De geboden hulp kan bijvoorbeeld gaan om een boodschap doen, een spelletje doen, of samen buiten wandelen. Hiermee zorgen de vrijwilligers van de Hulpdienst ervoor dat ook mensen voor wie het minder vanzelfsprekend is, toch regelmatig leuke dingen kunnen doen!

#### Respijtzorg

Daarnaast ondersteunt de Hulpdienst ook al 28 jaar mantelzorgers, door de zorg tijdelijk over te nemen (respijtzorg) en de mantelzorger daarmee even een adempauze te geven.

#### Tea time

Naast individuele hulp organiseert de Hulpdienst iedere maand in twee verschillende wijken in Nijmegen een tea time. Wijkbewoners ontmoeten elkaar onder het genot van koffie en iets lekkers.

## Project ‘luisterend oor’

In 2017 heeft de Hulpdienst haar hulp aan mantelzorgers uitgebreid met het project ‘Luisterend oor voor mantelzorgers’. Doel is om, naast de respijtzorg, ook de mantelzorger zelf een maatje aan te reiken.

Aanleiding was dat vrijwilligers van de Hulpdienst regelmatig bij de coördinatoren aangeven dat zij merken dat de mantelzorger, naast de geboden hulp in de vorm van respijtzorg, ook behoefte heeft om zijn of haar verhaal te delen. Eenzelfde behoefte bleek uit een onderzoek dat de Hulpdienst eerder heeft uitgevoerd onder mantelzorgers van mensen met dementie. In het project worden geschoolde vrijwilligers en oud-mantelzorgers ingezet. Zij bieden steun door er te zijn en aandacht te hebben voor het verhaal van de mantelzorger. Daarmee bieden zij (h)erkenning, maar ook kunnen ze meedenken over het oplossen van alledaagse problemen.

Om het project kwalitatief goed op de rails te zetten is in 2017 gekozen om in eerste instantie een luisterend oor te bieden aan mantelzorgers van partners met dementie en mantelzorgers van partners met Parkinson. In 2018 wordt het project verder uitgebouwd naar alle mantelzorgers. In totaal zijn 12 vrijwilligers en oud-mantelzorgers geschoold en ingezet. De duur en de frequentie van de inzet is geheel afhankelijk van de behoefte van de mantelzorger. Door de mantelzorger op deze wijze te ondersteunen, houdt de mantelzorger de zorg langer vol. Dit maakt dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.

## De Hulpdienst in cijfers

	vrijwilligers	cliënten	contacten	uren
2015	200	487	8.207	19.496
2016	203	495	8.222	19.442
2017	229	517	8.362	20.225

**In 2017 hebben 229 vrijwilligers van de Hulpdienst 517 hulpvragers en mantelzorgers in Nijmegen ondersteund. Velen wekelijks. In totaal is 20.225 uur hulp geboden, waarvan ruim 7.000 uur mantelzorgondersteuning.**

Het gaat meestal om langdurige contacten. Het merendeel van de contacten vond wekelijks plaats. De belangrijkste activiteit is bezoek, vaak in combinatie met wandelen of boodschappen doen. Ook werd hulp geboden bij onder andere vervoer en begeleiding, kleine klussen, klein tuinonderhoud.

De inzet van de vrijwilligers heeft een vraaggericht karakter. De hulpvrager bepaalt in feite de inhoud van de hulp. Een goede afstemming is daarbij van belang. Bij moeilijkere hulpvragen worden hulpvragers altijd eerst door een medewerker van het kantoor bezocht. In 2017 zijn in totaal 131 huisbezoeken afgelegd door de medewerkers.

## Daar gaat het om



**Maria Voss (70) is slechtiend en krijgt vrijwilligershulp sinds 2010. Samen met vrijwilligster Riekje gaat ze wekelijks de natuur in op haar tandem. 'Als ik de frisse wind voel, ben ik gelukkig.'**

Om dichterbij familie te wonen en zelf mijn huisinrichting nog te kunnen bepalen, ben ik in 2010 vanuit West-Friesland naar Nijmegen verhuisd. Ik kende de omgeving van vroeger, maar had er geen sociaal netwerk. Een lichtpuntje: tijdens het revalideren kwam ik erachter dat tandemfietsen wél een optie was, en via de parochie hoorde ik over de Hulpdienst. Ik vond het moeilijk hulp te vragen en te ontvangen. Afhankelijk zijn is het laatste wat je wilt. Mensen zijn echter best bereid om te helpen en ik ben blij met de hulp die ik krijg. De afgelopen vijf jaar komt Riekje. Op maandag gaan we met de tandem op pad.

Als ik de frisse lucht en de wind voel, ben ik gelukkig. Het doet me goed om te bewegen en me in te spannen, het verzet mijn zinnen en houdt me actief, gezond en vrolijk. Riekje vertelt ondertussen wat er zoal te zien is, en ze waarschuwt me voor stoplichten. Iedere week kijk ik ernaar uit. Het is leuk dat we samen iets kunnen beleven, en we kletsen wat af. We leren van elkaar en leven met elkaar mee. Het is heel wezenlijk, maar met aandacht voor elkaar zorg je voor verbinding. Er is echt een band tussen ons ontstaan.

Je prettig voelen bij diegene is belangrijk, want je bent kwetsbaar. In dat opzicht heb ik de ervaring te kunnen vertrouwen in de Hulpdienst. Het is geweldig wat ze mogelijk maken.'

## Toename hulpinzet mantelzorg

	cliënten totaal	cliënten algemeen	cliënten mantelzorg
2015	487	346	141
2016	495	336	159
2017	517	330	187

Afgelopen jaren is het aantal hulpvragers op het gebied van algemene hulp, redelijk stabiel gebleven. Bij mantelzorg-ondersteuning is het aantal cliënten echter met 33 procent toegenomen. Het lijkt erop dat de behoefte aan mantelzorgondersteuning groeit.

De aard van de zorgvragen is daarbij complexer geworden, omdat hulpvragers langer thuis blijven, de hulp in toenemende mate wordt ingeroepen op latere leeftijd en in een verder gevorderd stadium van achteruitgang. Dit confronteert de vrijwilligers meer met zaken als dementie, Parkinson, CVA en vereenzaming. Dit heeft geleid tot nog meer afstemming door de medewerkers van de Hulpdienst met de professionele zorg. De leeftijd van de vrijwilligers varieert van 20 tot 90 jaar. Naast vrijwilligers zijn ook acht stagiaires maatschappelijk werk van de HAN en vier participatiekrachten ingezet. 67 procent van de cliënten is ouder dan 75 jaar, 14 procent is boven 90 jaar. Drie zijn de 100 gepasseerd.

## Vrijwilligster Ine van Kempen (35)

**Activiteiten: gezelschap en wandelen, kleine klusjes en af en toe een vervoersvraag**  
**Sinds: 2009**

Vrijwilligerswerk doe ik niet alleen voor de ander, het doet mijzelf ook goed. Ik heb altijd zin om op pad te gaan. Wekelijks bezoek ik drie mensen een paar uur. Bij één mevrouw kom ik al negen jaar. Ik heb met iedereen een band opgebouwd, en ik kan veel van ze leren.

Waar jongere generaties vaak druk zijn, staan ouderen bewuster in het 'nu'. Ze hebben meer rust en kunnen genieten van eenvoud. Ze zijn je ook bijzonder dankbaar voor je steun en een luisterend oor. Vroeger werkte ik als verzorgende in een verpleeghuis, en had ik geen tijd om uitgebreid te praten. Het voelt goed om die tijd nu wel te hebben. Als ik bij iemand thuis kom, praten we eerst over hoe het gaat. Alles is bespreekbaar, mensen zijn verbazingwekkend open tegen je. We lachen ook veel, en als het lukt, dan geef ik ze een arm en gaan we een blokje om. Of we maken een ritje, of kijken naar foto's. Ik probeer een positieve draai aan het bezoek te geven, het is toch de bedoeling dat mensen met een goed gevoel achterblijven. Ik vind het geweldig wat de Hulpdienst doet. De medewerkers luisteren echt naar je en zijn begripvol. Ik voel me altijd gesteund, ook als een bezoek me emotioneel raakt. Voor hen ben ik niet de zoveelste vrijwilliger, ik ben Ine. En het contact met de oudere medemens is zo dankbaar en fijn. De Hulpdienst heeft mijn leven compleet veranderd, ik ben een warmer en rustiger mens geworden. Je leven wordt gewoon mooier als je het deelt.'





## Doorverwijzing

Als hulpvragers niet bij de Hulpdienst aan het juiste adres zijn verwijst de Hulpdienst door naar de juiste organisatie of gaat zelf aan de hand van de sociale kaart op zoek naar de gevraagde informatie. Er wordt afgesproken dat de hulpvrager terugbelt naar de Hulpdienst als de verwijzing niet succesvol is. Daarmee vormt de doorverwijzing een sluitend geheel. In 2017 zijn totaal 86 mensen verwezen naar 37 verschillende organisaties/instanties.

## Donateurs

Stichting tot Steun aan de Hulpdienst heeft de jaarlijkse donateursactie gehouden. Deze bracht 14.052 euro op, waarvoor heel veel dank. Stichting tot Steun is een goedgekeurde ANBI instelling.

**Een donatie kan worden gedaan op bankrekeningnummer NL26 INGB 0004 4966 66 t.n.v. Stichting tot Steun aan de Hulpdienst.**

## Financiën

Het totaal aan inkomsten bedroeg 243.000 euro.

De WMO subsidie van de gemeente Nijmegen bedroeg 239.000 euro.

De exploitatiekosten van de Hulpdienst bedroegen 240.000 euro.

## Samenwerking en afstemming

De Hulpdienst werkt veel samen met andere organisaties. Onder andere met Zorgtraject-begeleiders, Sterker sociaal werk, Mantelzorg Nijmegen, Netwerk informele zorg, platform Maatjesprojecten, de Bruggpagina Meedoen in Nijmegen, de HAN. Er waren veel contacten met de wijkteams, de Stips, ZZG, POH, en de Buurtzorg. De medewerkers van het kantoor bezoeken maandelijks het Alzheimer café, Parkinson café, NAH café. De doelstelling, werkwijze en de uitgangspunten die de Hulpdienst hanteert blijven daarbij leidend. In 2017 heeft de Hulpdienst op succesvolle wijze een goede samenwerking opgebouwd met Parkinsonnet en met het Goudmantelproject Nijmegen.



## Medewerkers

Mevr drs. L. Genemans  
mevr. V. van Ooijen  
mevr. drs. S. Broeke  
mevr M. van Kempen  
dhr J. van Gent (sinds april)

*directeur*  
*coördinatie*  
*coördinatie*  
*coördinatie*  
*financiën*

### Bestuur Stichting Hulpdienst

de heer drs. M.R.A. Derks *voorzitter*  
de heer drs. F.P.C. Schütt *secretaris*  
de heer R.E.H. Habashy AA. *penningmeester*

### Bestuur Stichting tot Steun a.d. Hulpdienst

de heer mr. M.R.M. Tesser *voorzitter*  
de heer mr. R.J. Borghans *secretaris*  
de heer mr. C.W. Houtman *penningmeester*

De Hulpdienst beschikte dit jaar over een formatie van 110 uur (3 fte).

## Hulpdienst Nijmegen

Groesbeekseweg 38  
6524 DD Nijmegen  
(024) 322 82 80  
(op werkdagen, 9-12 uur)  
[www.hulpdienstnijmegen.nl](http://www.hulpdienstnijmegen.nl)  
E-mail: [hulpdienst@hulpdienstnijmegen.nl](mailto:hulpdienst@hulpdienstnijmegen.nl)