



De Hulpdienst is een professionele organisatie, die bemiddelt tussen vrijwilligers en thuiswonende hulpbehoevenden en mantelzorgers. De meeste hulp bestaat uit één op één contacten. De wens van de hulpvrager vormt het uitgangspunt van de hulpverlening. Het kan gaan om eenmalige hulp, hulp van korte duur of gedurende een langere periode.

Het unieke van Hulpdienst Nijmegen is een combinatie van de werkwijze, het aanbod en de resultaten. Er is geen indicatie nodig. We werken met korte lijnen en een minimum aan bureaucratie. We bieden hulp op maat en een mix van algemene hulp en mantelzorgondersteuning. De hulp is gericht op het welzijn van de cliënt en wil bijdragen aan een beter ervaren 'positieve gezondheid'.

Algemene hulp

Het kan gaan om algemene hulp, zoals bijvoorbeeld een eindje wandelen, een boodschap of spelletje doen, fietsen of bijvoorbeeld vervoer en begeleiding.

Mantelzorgondersteuning

Bij de Hulpdienst komen ook veel vragen voor mantelzorgondersteuning binnen. Vrijwilligers van de Hulpdienst bieden respijtzorg en een luisterend oor.

Tea Time

Naast individuele hulp organiseert de Hulpdienst iedere maand in drie verschillende wijken in Nijmegen een tea time. Dit betreft een kleinschalige vorm van ontmoeten in de wijk.

Mix van hulp

Juist de mix van algemene hulp en mantelzorgondersteuning blijkt in de praktijk belangrijk. Zo kan bijvoorbeeld via de algemene hulp (boodschappen doen) een ingang worden gevonden bij mantelzorgers die het nog moeilijk vinden om hun partner alleen te laten. Ook kunnen nieuwe vrijwilligers eerst worden ingezet bij algemene hulp om later over te stappen naar de wat moeilijkere vragen van de mantelzorgondersteuning.

Bij **algemene hulp** vindt bijna de helft van de contacten wekelijks plaats. Daarbij is sprake van langdurige contacten.

Bij **mantelzorgondersteuning** is zelfs meer dan de helft van de contacten wekelijks.

Mantelzorg worden is geen keuze, het overkomt je en vergt vaak veel tijd en energie. Om het vol te houden is het krijgen van ondersteuning belangrijk. De Hulpdienst biedt daarom aan de mantelzorgers twee soorten hulp, te weten respijtzorg en luisterend oor.

Bij de respijtzorg is het doel dat de mantelzorg even een adem-pauze heeft. Terwijl de mantelzorg tijd voor zichzelf heeft blijft een vaste deskundige vrijwilliger een aantal uren bij de zorgvrager. Natuurlijk wordt vanuit de Hulpdienst dan ook zorgvuldig gekeken of de vrijwilliger ondertussen iets leuks kan ondernemen met de zorgvrager. Naast de respijtzorg bieden vrijwilligers van de Hulpdienst ook een luisterend oor aan de mantelzorgers en waar nodig praktische ondersteuning zoals bijvoorbeeld boodschappen doen.

Ons werk in 2019

De vrijwilligers hebben 23.951 uren hulp geboden bij 571 cliënten/families. Ze zijn 10.383 keer bij mensen thuis geweest. De leeftijd van de cliënten varieerde van jonger dan 25 jaar tot ouder dan 100 jaar. Ongeveer een derde deel is jonger dan 75 jaar.

Door de coördinatoren van de Hulpdienst zijn 123 huisbezoeken afgelegd. Bij het huisbezoek wordt geluisterd naar de wensen en behoeften van de cliënt. De huisbezoeken zijn tijdsintensief, maar de winst voor de juiste bemiddeling is groot.

De Hulpdienst in cijfers

Soort hulp	Algemene hulp		Mantelzorg ondersteuning	
	contacten*	uren	contacten*	uren
Bezoek en activiteit	2.309	5.308	923	2.415
Bezoek en boodschappen	670	1.499	156	389
Bezoek en wandelhulp	1.351	3.352	1.249	3.070
Bezoek en gezelschap	495	966	241	423
Er mee op uit gaan	277	731	133	329
Fietsen met gehandicapten	241	599	124	300
Administratie en belasting	273	502	-	-
Autovervoer en begeleiding	281	393	59	86
Begeleiding (bv rolstoeltaxi)	-	-	5	11
Telefonische ondersteuning	3	9	-	-
Info en advies	38	36	2	2
Kleine klusjes	37	82	4	7
Tuinonderhoud	129	365	9	31
Variabele ondersteuning	195	440	61	182
Computer ondersteuning	185	365	-	-
Luisterend oor	-	-	677	1.503
Voorlezen post	149	344	61	121
Winkelen	46	92	-	-
Totaal	6.679	15.083	3.704	8.869

* Met contacten worden de keren dat vrijwilligers bij de mensen thuis komen bedoeld.

Bijzonder jaar

2019 was een bijzonder jaar voor de Hulpdienst. Precies 60 jaar geleden werd de Hulpdienst opgericht als eerste Hulpdienst van Nederland. En nu 60 jaar later is de Hulpdienst nog steeds springlevend. Meegegroeid met de tijd, maar nog altijd dezelfde doelstelling 'mensen bijstaan in moeilijke omstandigheden'.

60 jaar is een mooie mijlpaal in het voortdurend wisselende landschap van zorg en ondersteuning. Reden om het jubileumjaar natuurlijk niet ongemerkt voorbij te laten gegaan.

De Hulpdienst pakte deze gelegenheid aan om een onderzoek te laten uitvoeren naar de vraag wat nu precies de betekenis is van de Hulpdienst voor de verschillende betrokken partijen (zie verderop in het jaarverslag).

Daarnaast hebben we gedurende het hele jaar op kleine schaal het 60 jarig bestaan onder de aandacht gebracht. Zo hebben we getrakteerd op lekkere gebakjes bij vergaderingen buitenshuis en bij themabijeenkomsten binnenshuis. Ook hebben we in meerdere kranten en bladeren artikelen gepubliceerd over ons 60 jarig bestaan en hebben we een zeer succesvolle open dag op de Hulpdienst georganiseerd onder het motto "Hulpdienst 60 jaar zoekt 60 nieuwe vrijwilligers". Al onze cliënten hebben een mooie kaart ontvangen waarin wij ze door middel van een mooi gedicht hebben bedankt voor het vertrouwen dat zij ons al zo lang schenken. Tenslotte hebben we op 3 oktober ons jubileumjaar afgesloten met een feestelijke dag in samenwerking met de Stevenskerk, Gilde Nijmegen, Valkhof museum en Wereldkoks.

Het was een bijzondere dag die we hebben gevierd met vrijwilligers, verwijzers en een aantal genodigden. De Hulpdienst dankt vrijwilligers, cliënten, verwijzers en donateurs voor het geschonken vertrouwen.



‘We lachen behoorlijk wat af samen.’

Vrijwilligers, stagiaires en participatiekrachten

In 2019 waren in totaal **260 vrijwilligers** actief.

De leeftijd van de vrijwilligers varieert van 20 jaar tot 95 jaar. Jongere vrijwilligers weten de Hulpdienst steeds beter te vinden. Ruim een vierde deel van onze vrijwilligers is jonger dan 35 jaar. De meeste vrijwilligers zijn tussen de 45 en 75 jaar. Van de vrijwilligers was ruim een derde deel van het mannelijk geslacht, twee derde deel was vrouw.

De Hulpdienst functioneert al sinds 1998 als leerschool voor vooral stagiaires van de HAN. Zo zijn ook in 2019 weer 8 stagiaires van de opleiding Social Work actief geweest. Dit tot grote tevredenheid van cliënten, Hulpdienst en de HAN. De combinatie van ouderen en jongeren blijkt vaak een geslaagde combinatie.

Tevens biedt de Hulpdienst al jaren participatiekrachten een fijne werkplek. Zij ondersteunen meerdere cliënten en mantelzorgers per week met onder andere wandelen, bezoek en het doen van boodschappen.

Medewerkers van de Hulpdienst begeleiden de vrijwilligers, waarbij één medewerker speciaal de stagiaires en participatiekrachten begeleidt. Deze begeleiding vindt zowel in groepsverband als op individueel niveau plaats. Vrijwilligers, stagiaires en participatiekrachten krijgen de mogelijkheid om bij Pro Persona de cursus ‘Vrijwilligers en dementie’ te volgen.

Diamant in het sociaal domein

Diamant in het sociaal domein, zo betitelde onderzoeksbureau KBA in Nijmegen haar rapport waarin zij verslag deed van een onderzoek naar de meerwaarde van de Hulpdienst. Een onderzoek dat de Hulpdienst liet uitvoeren in het kader van haar 60 jarig bestaan.

Het onderzoeksbureau hield interviews over de betekenis van de ondersteuning met thuiswonende hulpbehoevenden, mantelzorgers, vrijwilligers en professionals die cliënten naar de Hulpdienst doorverwijzen.

In de conclusie van het rapport meldt de onderzoeker dat het onderzoek laat zien dat ‘Hulpdienst door alle partijen waarmee ze in het sociale domein te maken heeft, zeer wordt gewaardeerd. Dat geldt zowel voor de aanpak als de betekenis die de hulp heeft voor cliënten en vrijwilligers’. ‘Hulpdienst Nijmegen is dan ook een onmisbare schakel in het netwerk van professionals en mantelzorgers rond mensen die in de Gemeente Nijmegen hulp nodig hebben.’



Samenwerking

De Hulpdienst vindt het belangrijk om goed samen te werken met andere organisaties. De hulpverlening zelf blijft daarbij altijd de kern van het werk. In 2019 nam de Hulpdienst deel aan onder andere aan het netwerk informele zorg, project 100, het Alzheimercafé, het Parkinsoncafé, maatjesproject Nijmegen, bijeenkomsten van Wijkteams en Stips en de pagina in de Brug 'Meedoen in Nijmegen'. Ook waren er contacten met het Radboudumc, afdeling geriatrie en ParkinsonNet en met thuiszorgorganisaties zoals ZZG, Buurtzorg, zorgtrajectbegeleiders, Mantelzorg Nijmegen, Sterker en Humanitas.

Afscheid

In 2019 heeft ons bestuurslid Frans Schütt afscheid genomen van de Hulpdienst. Frans heeft zich maar liefst 17 jaar, op een bijzonder betrokken manier, van deze taak gekweten door mee te denken over onder andere beleidsvraagstukken en personele vraagstukken. Frans heeft zijn functie als secretaris met verve uitgevoerd en heeft daarbij altijd scherp opgelet dat de Hulpdienst op de juiste koers bleef en trouw bleef aan haar doelstelling. Het is erg jammer dat Frans ons nu gaat verlaten. Wij danken Frans voor zijn jarenlange trouwe inzet.

Financiën

Het totaal aan Inkomsten bedroeg **€ 290.180,00**

De WMO subsidie van de gemeente Nijmegen bedroeg **€ 276.240,00**

De exploitatiekosten voor de Hulpdienst bedroegen **€ 286.502,00**

Donateurs

Stichting tot Steun aan de Hulpdienst heeft weer de jaarlijkse donateursactie gehouden. Deze bracht **€ 12.285,50** op, waarvoor 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.

Medewerkers

mevr. drs. L. Genemans	<i>directeur</i>
mevr. V. van Ooijen	<i>coördinatie</i>
mevr. drs. S. Broeke	<i>coördinatie</i>
mevr. M. van Kempen	<i>coördinatie</i>
mevr. M. Westervelt	<i>coördinatie</i>
dhr. J. van Gent	<i>financiën</i>

De Hulpdienst beschikte in 2019 over een formatie van 3,83 fte.

Bestuur Stichting Hulpdienst:

de heer drs. M.R.A. Derks	<i>voorzitter</i>
de heer drs. F.P.C. Schütt	<i>secretaris</i>
de heer R.E.H. Habashy AA.	<i>penningmeester</i>

Bestuur Stichting tot Steun a.d. Hulpdienst:

de heer mr. M.R.M. Tesser	<i>voorzitter</i>
de heer mr. R.J. Borghans	<i>secretaris</i>
de heer mr. C.W. Houtman	<i>penningmeester</i>

Hulpdienst Nijmegen

Groesbeekseweg 38, 6524 DD Nijmegen
Telefoon: 024 322 82 80 (op werkdagen van 9-12 uur)
E-mail: hulpdienst@hulpdienstnijmegen.nl

www.hulpdienstnijmegen.nl

