

Prestatieverantwoording VNV 2014

Prestaties	Toegezegd	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
<i>Organisatie Veens-centrale</i>						
Afwijkingen responstijd	max. 36 u.	0	0	0	0	
Afwijkingen afhandelingstijd	max. 2 wk.	86	21	22	9	138
Toelichting						
<ul style="list-style-type: none"> De Veens-centrale bemenst door VNV is het gehele jaar open geweest: iedere werkdag van 9.00 tot 12.00 uur en iedere dinsdagmiddag van 13.00 – 15.00 uur. Er is het gehele jaar aandacht geweest voor een voltallige bezetting middels werving en voor interne scholing. Er is gedurende het hele jaar niet afgeweken van de responstijd van 36 uren. De afhandelingstijd van 2 weken is niet altijd gehaald. Redenen hiervan zijn: <ul style="list-style-type: none"> Afwijking afhandelingstijd door het belastingproject. Aanvragen stroomden vanaf februari binnen, maar de belastingvrijwilligers vulden de formulieren pas in maart in. Werkwijze van VNV is een hulpvraag bij een organisatie uitzetten, en als die nee zeggen, de vraag aan een andere organisatie stellen. Als dit vanwege bijvoorbeeld complexiteit of gebrek aan een vrijwilliger bij een organisatie, een aantal malen moet gebeuren, dan gaat daar tijd overheen. Organisaties of wijkcoaches koppelen soms niet terug of en hoe de hulpvraag afgehandeld is. Beroepskrachten en vrijwilligers die één-op-één hulp bieden bij mensen thuis, hebben een VOG aangevraagd. 						
<i>Informatie voor vrijwilligers en mantelzorgers</i>						
Aantal bezoekers website die gebruik maken van de informatiepagina's		3702	2899	2703	3452	12.756
Aantal ontwikkelingen, thema's, informatie t.b.v. vrijwilligers(werk) op website		20	19	19	15	73
Aantal burgers dat info en advies heeft ontvangen	max. 600	411	256	219	195	1081
Aantal doorverwijzingen						
Aantal hulpvragen richting informele zorg	max. 400	234	108	77	60	479

Toelichting

Ontwikkelingen, thema's, informatie t.b.v. vrijwilligers(werk) op website:

Het gehele jaar door zijn ontwikkelingen, thema's, etc. op de website gepubliceerd ten behoeve van organisaties. Voorbeelden hiervan zijn: financiële bijdrage vrijwilligersorganisaties voor NL Doet; UWV versus vrijwilligerswerk; Nationale Complimentendag; politieke verkiezingen; aanbod bedrijven in het kader van maatschappelijke betrokken ondernemen; onderzoeksrapporten over informele zorg en participatie; participatiewet; vrijwilligerswerk als tegenprestatie; meer dan handen vrijwilligersprijs; gratis VOG; keurmerk In Veilige Handen; SEPA en IBAN; Sesamacademie; stichting specksavers steunt. Dit is geen volledige opsomming.

Info en advies aan burgers

Deze cijfers zijn gecorrigeerd met alle telefonische vragen die, in de loop van het jaar, afgehandeld zijn. Die waren tot nu toe niet meegenomen in de cijfers. Wat niet meegenomen is in de cijfers zijn het aantal vragen van mensen die aan de balie aanklopten, dit waren er gemiddeld 4 per dag (50 weken x 5 dagen x 4 vragen = 1000 vragen extra).

Doorverwijzingen

Door de hectiek aan de balie is het vrijwilligers niet gelukt om deze registratie voldoende bij te houden. Dit hebben we vervolgens steekproefsgewijs gedaan en dan komen we uit op een gemiddelde van 2 per week (= ongeveer 100 doorverwijzingen) naar organisaties als Wetswinkel, Hulpdienst InZicht, Twyn, etc. Doorverwijzingen richting wijkcoaches Veens gemiddeld 2 per dag. Deze hulpvragen zijn niet geregistreerd als hulpvragen informele zorg.

Hulpvragen richting informele zorg

Opvallend is de tendens dat minder mensen een beroep doen op de informele zorg. Daar zijn een aantal redenen voor te geven:

- De onrust omtrent VNV/Veens in Veenendaal
- De landelijke tendens dat mensen bang zijn geen indicatie te krijgen als ze vertellen dat er een vrijwilliger op bezoek komt.

<i>Promotie vrijwilligerswerk</i>						
Interviews in de lokale media met vrijwilligers	max. 6	1	2	2	1	6
Interviews in de lokale media met mantelzorgers	max. 4	1	1	1	1	4
Redactionele artikelen en aankondigingen in lokale media	min. 10	12	15	15	26	68
Aantal berichten op Facebook	min. 20	4	12	12	20	48
Aantal twitterberichten via VNV	2-wk.	17	19	58	60	154
Activiteiten ter promotie van het vrijwilligerswerk	2	1	0	2	0	3
Vrijwilligersprijs					1	1
Vrijwilligersfeest voor maximaal 250 vrijwilligers					1	1

Toelichting

Interviews Veenendaalse krant vrijwilligers: Veens-centrale, Buitenzorg, zorgboerderij De Grote Fliert, Wereldwinkel, Jeshuis, bestuur VNV

Interviews Mantelzorg: lotgenotencontactgroep dementie en NAH, respijtservice De Uitkomst, Petra Wubs (cursus Neem je ontspanning als mantelzorger)

Artikelen in lokale media over: cursussen/workshops VVC, lotgenotencontactgroepen, evenementen zoals Banenmarkt/kenniscafé/feest/prijs e.d., netwerkbijeenkomsten, informatiebijeenkomsten, etc. Daarnaast hebben we wekelijks actuele vacatures van organisaties gepubliceerd in de Veenendaalse Krant. Deze zijn niet in de cijfers meegenomen.

Berichten Facebook en Twitter: over dezelfde onderwerpen als hierboven en daarnaast over ontwikkelingen, artikelen, etc. uit de landelijke pers en van expertisecentra op het gebied van vrijwilligerswerk, mantelzorg en informele zorg.

Activiteiten ter promotie vrijwilligerswerk:

1. complimentenkaart t.b.v. de dag van het compliment. We hebben alle organisaties in Veenendaal uitgenodigd deze kaart toe te sturen als dank aan hun vrijwilligers
2. De Ossenmarkt: 200 bezoekers aangesproken, genetwerkt met 5 vrijwilligersorganisaties
3. Banenmarkt: 25 organisaties exclusief VNV en VVC en 350 à 400 bezoekers. 12 evaluatieformulieren van organisaties teruggekregen, gemiddeld gaven zij een 7,5 (en zij gaven allemaal aan een volgende keer weer mee te doen).

Vrijwilligersprijs: jury 2x bij elkaar geweest en werkbezoeken afgelegd bij 4 aanmeldingen. Ondersteund door VNV. 3 genomineerden geselecteerd en uiteindelijk de winnaar. Tijdens het vrijwilligersfeest door jury prijs overhandigd. Nominaties: Dagopvang De Oase, Stichting Wijs met je Wijk en Youth for Christ Veenendaal. Winnaar Wijs met je Wijk. Geregeld met gemeente dat grote wisselbeker op prominente plaats in gemeentehuis komt. Wisselbeker op die voorwaarde aan gemeente gedoneerd.

Vrijwilligersfeest: 21 november in 't Perron. Rond de 300 bezoekers.

<i>Werving, selectie en begeleiding van vrijwilligers</i>						
Vanaf april 2014 beheer en onderhoud talentenbank						
Hoe 'populair' zijn vacatures						
Organisaties die geadviseerd zijn over vacatureteksten	40	10	17	12	3	42

en vinden/binden van vrijwilligers						
Mensen die via de Veens-centrale bemiddeld zijn naar vrijwilligerswerk		56	37	29	10	132
Aantal bezoekers van de digitale vacaturebank		2849	2110	1624	1892 + 242	8717
Overzicht van vacatures per wijk en per sector vrijwilligerswerk						

Toelichting

Talentedbank: Niet vanaf april 2014 maar vanaf 15 juli 2014 is de talentenbank actief via www.vrijwilligersveenendaal.nl. Het is een andere manier van het benaderen van vrijwilligers, niet uitgaand van wat heeft een organisatie nodig, maar uitgaand van wat heeft een vrijwilliger een organisatie te bieden. Momenteel hebben 17 vrijwilligers hun gegevens achtergelaten op de talentenbank. Dit lijkt nog niet veel, maar zo'n nieuwe wijze van werven heeft tijd nodig.

Populariteit vacatures: Met stip bovenaan staan de vacatures waarin gevraagd wordt om dierenverzorgers: stichting Vogelopvang Woudenberg is 166 maal bezocht dit jaar en Zorgboerderij De Grote Fliert 158 maal door unieke IP-adressen. Daar moet wel bij in ogenschouw genomen worden dat er relatief weinig vacatures zijn op dit gebied, er is dus niet veel concurrentie. Vluchtelingenwerk en Stichting Verder met Taal scoren voor taalmaatjes en taalcoaches bijzonder hoog: respectievelijk 117 en 118 maal zijn deze vacatures bekeken. Ook baliewerkzaamheden worden veel gezocht: de vacature van de Volksuniversiteit is 102 maal bezocht en de vacature van de Veens-centrale (VNV) is 94 maal bezocht. Ook hier geldt weer voor dat er niet veel vacatures aangeboden worden. Vacatures op het gebied van zorg- en welzijn worden heel veel aangeboden, dus daarbij is de concurrentie erg hoog. Deze worden toch tussen de 50 en 100 maal bekeken. Daarbij moet wel bedacht worden dat mensen bij verschillende vacatures rondneuzen alvorens te kiezen. Dus het is niet in te schatten om hoeveel personen het hier gaat. Verder zijn vacatures op het gebied van klusjes doen en winkelwerk relatief populair. Bestuurswerk, vacatures waarin gevraagd wordt om specifieke kennis (een pianist, of een zwemmer), huishoudelijk werk zijn niet populair.

Organisaties die geadviseerd zijn over vacatures: het doornemen met en accorderen van vacatures is niet in de cijfers meegenomen (ongeveer 10 maal).

Mensen die via de Veens-centrale bemiddeld zijn naar vrijwilligerswerk: De meeste mensen zijn in staat om zelfstandig op zoek te gaan naar vrijwilligerswerk en afspraken te maken met een organisatie. Voor die doelgroepen waarvoor dat niet vanzelfsprekend is vanwege psychische of lichamelijke

belemmeringen, heeft de Veens-centrale een team van speciaal opgeleide vrijwilligers die ondersteuning biedt bij het vinden en behouden van vrijwilligerswerk.

Aantal bezoekers digitale vacaturebank: Afgesproken hebben we om als ijkpunt het laatste halfjaar van 2013 te nemen. Toen bezochten gemiddeld 700 mensen de vacaturebank per maand, dat is 8400 per jaar, daar 1% van is 84: dus moeten we uitkomen op 8484. Het 4^e kwartaal (1892) is volgens afspraak gemeten tot 15 december. Vorig jaar hebben 242 mensen de vacaturebank bezocht tussen 16 en 31 december. Als je die erbij optelt wordt het $1892 + 242 = 2134$. Hiermee komen we op een totaal van 8717. Het aantal bezoekers is hiermee gegroeid met 3,8%.

Vacatures per wijk: Percentages zijn berekend van lokale vacatures: centrum 6,9%; Noordoost 14,5%; Zuidoost 25,4%; Zuidwest 17,7%; Noordwest 11,7%; West 12,9%; postbussen 10,9%.

Vacatures per sector: Zorg en hulpverlening 60%; Welzijn inclusief wijk, buurtwerk 8%; natuur en milieu 8%; kunst en cultuur 6%; onderwijs 5%; Belangenbehartiging 4%; religie en levensbeschouwing 4%; sport en recreatie 3%; overig 2%

<i>Ondersteuning van mantelzorgers</i>						
Aantal mantelzorgers die individueel luisterend oor geboden is	min. 30	12	19	6	4	41
Aantal mensen waaraan respijtservice is geboden door De Uitkomst	20	3	7	6	4	20
Aantal bijeenkomsten lotgenotencontactgroep dementie	6	3	3	1	3	10
Aantal bijeenkomsten lotgenotencontactgroep 't Trefpunt	6	3	3	1	3	10
Aantal bijeenkomsten lotgenotencontactgroep NAH	6	2	4	2	3	11

Toelichting

Luisterend oor: Bij het opnemen van hulpvragen wordt altijd een luisterend oor geboden, zodat mensen uitgebreid hun verhaal kunnen doen. Dit wordt niet apart geregistreerd.

Respijtservice: Er zijn 14 nieuwe mensen aangemeld voor respijtservice. Met het restant van vorig jaar komen we op 20 uit. Dit gaat niet om eenmalige vragen, maar om structurele respijtservice vragen.

Ontwikkelingen, thema's, informatie t.b.v. mantelzorgers op website: kostendelersnorm voor mantelzorgers; mantelzorgwebinars; interview Lilian Linders over mantelzorgondersteuning; lotgenotencontactgroepen; de

nieuwe Wmo over mantelzorg; Mezzo Mantelzorg Meldpunt; boekpresentatie 'Een warme jas'.

<i>Intervisies en trainingen voor vrijwilligers en mantelzorgers</i>						
Aantal trainingen/workshops/cursussen aan vrijwilligers		4	3	1	7	15
Aantal trainingen aan mantelzorgers	12		3		3	6

Toelichting

Trainingen/workshops/cursussen aan vrijwilligers vanuit VVC:

- Starten met LinkedIn (12 deelnemers)
- Gastvrij Dienstverleners (incompany Veens-centrale) (13 deelnemers)
- Goed Voorzitterschap (15 deelnemers)
- Veenendaal Doet Professionals (+/- 20 deelnemers, waarin de VVC-workshop Zet je club op de kaart)
- Blij met jezelf als vrijwilliger (5 deelnemers)
- Registreren met Acces (incompany Veens-centrale) (7 deelnemers)
- EVC werkt ook voor vrijwilligers (2 aanmeldingen) *
- Omgaan met Agressie (3 aanmeldingen, daarom verplaatst naar januari 2015)
- Schrijven van wervende teksten (7 deelnemers)
- Wegwijs met websites (2 deelnemers op individuele basis)
- Help mijn moeder is de weg kwijt (geen aanmeldingen)*
- Zet je club op de kaart (4 aanmeldingen)*
- Incompanytraining Agressiebeheersing (30 deelnemers verspreid over 2 avonden)
- Veranderende organisaties.....welke koers'(11 aanmeldingen)*
- Is uw penningmeester ook de penningen meester??? (2 aanmeldingen)*

* Deze cursussen zijn in overleg met de docenten vanwege onvoldoende gebrek aan belangstelling gecancelld. Opvallend daarbij is dat een aantal cursussen georganiseerd zijn omdat vanuit het behoefteonderzoek bleek dat er grote belangstelling voor was (b.v. penningmeesterkursus). Toch waren er geen voldoende belangstellenden. Niet helder waarom, door de onrust in de samenleving? De meeste cursussen worden in het nieuwe jaar nogmaals aangeboden in de hoop dat er dan wel voldoende aanmeldingen zijn. Met andere woorden de contacten zijn niet weg, de cursusleiders willen hun diensten blijven aanbieden.

Trainingen/workshops/cursussen aan mantelzorgers:

- 3 webinars over jonge mantelzorgers (brussen)
- Voorlichtingsavond Kiss en Kidd (13 deelnemers)
- Blij met jezelf als mantelzorger (6 deelnemers)
- Hoe houd ik het vol als mantelzorger (3 aanmeldingen, verplaatst naar voorjaar 2015)

<i>Ondersteuning van vrijwilligersorganisaties</i>						
Aantal voorlichtings- en adviesgesprekken met organisaties	40	36	28	32	26	122
Aantal netwerkbijeenkomsten	2		2			2

Toelichting

Voorlichtings- en adviesgesprekken over: vrijwilligersverzekering, schadeclaims, kasprocedure, begroting/jaarcijfers, rechtsvormen, VOG, fondsenwerving, ANBI/SBBI-status, aansprakelijkheid, samenwerkingsvormen, UWV en vrijwilligerswerk, communicatie, facilitaire ondersteuning, vrijwilligersbeleid, inrichting vrijwilligersorganisatie, vrijwilligersfuncties, opleiding/scholing vrijwilligers, wat kun je verwachten van vrijwilligers, vrijwilligerswerk voor specifieke doelgroepen, inbedding organisatie binnen samenleving, samenwerking in relatie tot mantelzorgers, gedragscode, samenwerking scholen/jongeren, promotie vrijwilligerswerk, inzet wijkvrijwilligers, opzetten matchingsite hulpvrager-hulpbieder, politieke lobby, toekomst vrijwilligerswerk, ketenzorg dementie, mantelzorg, krachtdialoog.

Kenniscafé

Experts stelden zich belangeloos beschikbaar voor het geven van advies aan vrijwilligersorganisaties. 10 organisaties hebben hier gebruik van gemaakt. Zij vroegen advies aan verschillende experts. De adviesgesprekken die VNV zelf heeft gevoerd zijn meegenomen in de cijfers hierboven.

Netwerkbijeenkomsten

Samen Sterk, netwerkbijeenkomst voor maatschappelijke- en zorgorganisaties over het bundelen van krachten voor wat betreft scholing vrijwilligers (21 deelnemers van organisaties).
 Integriteit, voor begeleiders van vrijwilligers die dicht bij andere mensen werken. Hoe weet je in steeds lossere verbanden binnen welzijn of vrijwilligers die je inzet betrouwbaar zijn en hoe kun je erop vertrouwen dat de situaties waar vrijwilligers op afgestuurd worden veilig zijn voor de vrijwilligers zelf. (22 deelnemers van organisaties).
 Er is nog een netwerkbijeenkomst georganiseerd over geleid vrijwilligerswerk. De ambtenaar die hier een bijdrage aan zou leveren, is ziek geworden en daardoor kon de bijeenkomst niet doorgaan. Bep overweegt deze alsnog in 2015 te organiseren (indien Veens het daarmee eens is).